

惠理财

呵护“夕阳红” 银行网点适老化服务再升级



近日,河南金融监管局公布数据显示,为切实提升养老金融服务水平,我省持续推动营业网点适老化改造、公益助老活动等举措,目前已有近2万家银行保险机构网点完成适老化改造。

数据提到,河南省60岁以上人口接近2000万,是我国人口大省、老龄化大省。数字化时代,高质量满足银发一族的金融需求,是金融行业的“必答题”。记者走访我市多家银行发现,一场以“适老”为关键词的服务变革正在网点迅速铺开,从硬件设施的无障碍升级到服务流程的精细化设计,银行正“软硬兼施”,以细致入微的服务关怀守护着“夕阳红”。

硬件优化 适老“小改造”带来“大便利”

“人老了,实在是看不见、点不动。”在多家银行网点的日常运营中,经常听到这样的声音。为解决老年客户行动不便、视力受限等问题,我市多家网点合理规划内部结构,使空间布局与设施优化方面不断升级,并围绕适老化硬件设施、智能机具适老化操作、适老化服务标识等方面进一步细化网点适老化服务。

走进工商银行郑州桐柏路支行,首先映入眼帘的是无障碍通道入口处的防滑扶手,防滑地砖与暖色调灯光为老年客户构建起“无风险动线”。该网点负责人介绍:“由于周边多为老旧社区,到店客户群体年龄偏大,我们重新设计了多处适老细节,比如震动叫号器、爱心座椅,还在专属老年客户的爱心窗口,配备了固定座椅、老花镜和拐杖定位器等设备,让客户充分感受到工行为老年群体提供的贴心服务。”

网点适老化改造是金融机构提升适老化服务水平的重要一环。针对老年人

使用智能设备的痛点,建设银行金水支行营业部则推出“一键放大”式自助终端,简化操作流程,并通过语音导航功能,帮助视力不佳的老年客群轻松完成自助服务,获得了一致好评。一位前来办理业务的老人告诉记者:“以前来银行办业务,总担心自己看不清楚、操作不来,现在有了这些贴心的设计,感觉方便多了。”

在浦发银行郑州大学路支行,适老化服务也尤为贴心。厅堂配备了急救箱、自救呼吸器、无障碍通道等多项便民设施,把关爱老年群体落实到具体服务举措之中。此外,该行手机银行推出了“关爱版”,聚焦老年客户常用的账户查询、转账汇款、生活缴费等基础功能,让操作更简单便捷“一眼看清”,减少了老年人对数字金融的恐惧。

记者走访了解到,如今,从线下的呵护老年群体多项安全爱心设施,到线上实现“一眼看清”的精简操作,银行对老年客户的关爱已融入服务全场景。

软件升级 暖心服务护航幸福“晚年”

除了硬件的适老化改造,金融服务老年人的方式方法也在同步优化更新,持续拓展适老服务新场景。

“针对老年客群的服务场景,我们组织员工进行模拟训练,以提高面对突发状况的能力。”建设银行金水支行营业部工作人员介绍,他们还专门成立了“养老金融服务团队”,定期开展养老金融沙龙活动,致力于打造一站式养老金融服务平台。

同时,针对一些行动不便且有金融服务需求的老年人,各金融机构则通过提供上门服务以解决难题。比如,农业银行郑州分行多家网点推出“移动柜台”服务,针对无法前来网点办理业务的

特殊客户群体,主动提供上门服务,打通助老服务“最后一公里”。

此外,记者走访发现,为守护好老年客户群体“钱袋子”,多家银行网点还在厅堂区域开设“防诈小课堂”,普及金融知识,为老年客户讲解防骗技巧、理财知识等内容,帮助他们更好地管理自己的财富,提高老年群体金融素养和风险意识。据河南金融监管局数据显示,2024年,银行保险机构开展老年人识骗防骗宣传教育活动近万场。这些实实在在的举措,填补了老年消费者金融服务的空白,确保了老年客户群体能享受到更加便捷、舒适的金融服务环境。

记者 苏立萌 宋聪颖

金播报

中国银行河南省分行 助力守护校园食品安全

近日,中国银行河南省分行深入践行“金融为民”初心理念,联合教育系统打造“中小学食品安全数字化管理平台”,助力守护校园食品安全。该行通过深入开展实地调研,以数字化手段破解难点堵点,构建覆盖全链条的智慧食品安全体系。为保障“校园餐”资金专款专用,该行还搭建了智慧食堂资金监管平台:一方面,设立专用监管账户,将缴费入口嵌入手机银行,入账资金直达监管专户;另一方面,将学校关键岗位人员审批权限纳入系统留痕管理,实现权力运行可回溯、可审计,压实各方食品安全责任。截至目前,该项目已在多地落地使用,服务46所学校,惠及学生5.5万名。杨天

中信银行郑州经开区支行 高效办理对公业务获赞

近日,中信银行郑州经开区支行高效办理对公客户支票业务获得称赞。据悉,该行受理了某对公客户转账支票提示付款业务后,得知支票出票人为青岛某公司,开户行为青岛某银行。由于持票人提示付款日期距出票日已过将近10日,客户非常着急,希望尽快协助处理。本着审慎原则,该行对客户提供的转账支票仔细核验,同时联系青岛某银行沟通相关情况,确保支票信息无误。随后,会计经理贴心为客户制作打印标准粘单,并耐心指导客户加盖骑缝章,填写背书信息,快速准确办理了该笔小额支票截留业务,跟进付款后续处理进展和资金入账情况。事后,客户亲赴银行网点并送来锦旗,向该支行工作人员表达真挚感谢。魏露

工商银行郑州分行 金融助力国际物流枢纽建设

近期,工商银行郑州分行向中欧班列(郑州)集结中心项目发放1.28亿元项目贷款,主要用于支持中欧班列(郑州)集结中心海关作业区、铁路作业区及郑州国际铁路港工程项目西作业区的建设运营,进一步推动郑州国际陆港枢纽体系的完善。中欧班列(郑州)集结中心项目是郑州国际陆港建设的核心工程,旨在打造以中欧班列集结为中心的国际陆港枢纽体系。随着项目的正式运营,预计将吸引河南乃至全国的供应商、采购商在郑州进行贸易和中转,进一步推动区域经济发展。工商银行郑州分行积极全方位支持项目建设,通过开立工资专户,确保农民工工资按时发放。据悉,目前该行已累计为项目提供贷款资金支持超1.5亿元。李欣

平安人寿 发布“盛世优享”个人养老金产品

3月1日,中国平安人寿保险股份有限公司(以下简称“平安人寿”)在吉林北大湖滑雪度假区举办“新税优产品‘盛世优享’上市发布会暨冰雪音乐嘉年华活动”,重磅发布个人养老金产品“盛世优享”。据悉,为积极应对人口老龄化,个人养老金政策加速落地,成为完善我国养老保险“第三支柱”的关键举措。平安人寿积极响应国家政策要求,重磅推出的“盛世优享”个人养老金产品,兼顾政策红利与未来保障,助力客户实现“当下省钱,未来省心”。平安人寿党委书记、董事长兼临时负责人杨铮表示,推出个人养老金产品“盛世优享”,旨在满足广大金融消费者多层次、多元化的养老保障所需。余嘉欣

工商银行郑州分行 不断提升数字金融服务能力

一直以来,工商银行郑州分行以创新驱动为核心,不断提升数字金融服务能力,为客户提供更加便捷、高效、安全的金融服务。首先,树牢“手机银行”配置理念。强化线上与线下运营协同,联动发力,建立“客群圈选——渠道触客——运营分析”的全流程闭环运营,强化客户引流和转化。其次,提升对公数字金融服务能力。扩大对公客户企业网银覆盖,抓好新注册用户促活,积极探索特色线上营销活动,提升客户使用体验。与此同时,全面发力推进场景建设。加快网络货运、银发产业新领域项目突破,强化优质项目的线上运营,加快新上线项目业务推广。最后,持续深耕细作强化制度约束。聚焦业务风险管控,持续进行制度规范传导,开展风险隐患排查。李欣

新华保险 服务高质量发展新格局

一直以来,新华保险以服务实体经济为根本宗旨,在科技赋能、绿色发展、普惠服务、养老保障、数字化转型等领域持续深耕,交出了一份金融五篇大文章的生动实践答卷。目前,新华保险已为超1.3万家科技前沿企业提供超万亿元的保障额度;服务绿色企业客户超7000家,提供保额超2900亿元;累计为13个地区近2000万名参保人提供保障,减轻医疗负担超6亿元;积极开展第二、三支柱建设,旗下新华养老保险公司年金投资规模超370亿元。2024年,新华保险科技领域5项数字化成果荣获权威机构组织的7项奖项。其中,河南分公司积极推广“智慧客服集群”,“智多新”使用量60.99万人次,“随信通”服务量31.85万件,新契约电子化回访保单量9.18万件。郑讯

教你投资理财 帮你创业