

# “能让兴业跑,不让老人跑”

打破“数字鸿沟”、开辟“绿色通道” 兴业银行青岛分行“适老化”服务再升温



“人老了,哪儿会玩这些高科技”“我沒事儿,就是想找人聊聊天”“我腿脚不方便,给你们添麻烦了”……伴随着老龄化社会的加速到来,老年人与时代脱轨、倍感孤独、需要被特殊照顾等生活状态被越来越多的人所感知。作为服务行业,兴业银行青岛分行持续升级“适老化”服务,用情之真、之切、之深,逐渐在岛城老年人中留下了好口碑。



## 1 “能让兴业跑,就不能让老人跑”

“您好,我母亲腿脚不方便,请问办理银行业务可以上门服务吗?”在接到客户李女士的电话后,兴业银行青岛市南支行即刻核实了情况,安排两名员工进行上门服务,流程娴熟而无一疏漏。

当前,因身体等原因无法到网点办理业务的老年客户越来越多,对此,兴业银行青岛分行为辖属各网点均配备了借记卡服务移动设备,并针对特殊群体,建立健全了风险可控的上门服务流程,网点也可根据客户实际情况自行安排上门服务。

不仅是客户,热心周到的上门服务也逐渐引来了合作方的关注。每年,兴业银行青岛胶州支行都会遇到“需办理房屋买卖,但因身体不适等原因无法到网点”的情况。“我们服务一条龙,除了上门办理签约,还手把手帮助老年客户办理手机银行转账等业务。”兴业银行青岛胶州支行凭借着热心服务,如今已成为周边中介做好老年客户服务的首选合作伙伴。

“能让兴业跑,就不让老人跑”,小小的服务优化,却解决了众多老年客群急难愁盼的大事。如今,兴业银行青岛分行高效优质的金融服务切实暖在了老年客户的心坎里。

# 金融消保新法实施 保护咱哪些权益?

近年来,消保工作不仅是金融机构重点构建的工作机制之一,也是监管机构综合执法检查的重要组成部分。

银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(以下简称《管理办法》)已于2023年3月1日起正式施行。该法规所称银行业金融机构不仅仅包括银行和保险机构,还包括消费金融公司、信托公司、汽车金融公司、理财公司等非银行金融机构。

## 八项基本权益+双罚制

自2015年以来监管相继出台了多项消费者权益保护法规,从《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《金融消费者权益保护实施办法》到《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》等法律法规,都体现了监管对金融消费者权益的重视。

此次出台的《管理办法》更加细致,共8章,56条细则,对金融消费者权利的管理边界和内容作了更为清晰的界定。

《管理办法》规定消费者的八项基本权益包括知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权,对机构及管理人员违规的处罚也更加有法可依。

在监督管理方面,本法采用双罚

机制,针对情节轻重制定相关措施,包括谈话、整改;通报以及罚款方面的多项惩戒措施。

## 保护消费者个人信息

近年来,银行等金融机构吃到的罚单中,涉及金融消费者权益保护的罚单明显增多,而且央行直接发出的居多。

早在2020年,银保监会消保局就曾发布《关于招联消费金融公司侵害消费者合法权益的通报》,其中包括了招联金融4项侵害消费者合法权益的行为。

此外,个人信息保护一直是金融消费者权益保护的重点和难点,央行对金融机构个人信息保护的检查主要集中在与征信相关的信息处理上,而《管理办法》对金融机构处理消费者个人信息的要求则更为广泛。

《管理办法》要求金融机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集消费者个人信息;书面形式征求消费者个人信息处理同意时应当以醒目方式、清晰易懂的语言明示与消费者存在重大利害关系的内容;不得在线上渠道设置默认同意的选项获取消费者个人信息授权;遵循权责对应、最小必要原则设置个人信息处理相关系统权限;禁止从业人员违规查询、下载、复制、存储、篡改消费者个人信息等。

观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞

## 2 “大爷,没事儿常来,跟到自个儿家一样”

“在这里办理业务,就跟在自己家一样方便”,客户王大爷在体验过兴业银行青岛莱西支行的服务后感慨道。走进网点,智能叫号机“特殊取号”,业务办理全程“绿色通道”,爱心座椅、无障碍呼叫按钮、轮椅、老花镜等老年人专属设施一应俱全。

近年来,部分老年人面临着享受基本金融服务的“数字鸿沟”。对此,兴业银行青岛分行对辖内网点进行了全方位的“适老化”改造,除优化老年客户服务流程、配备老年人专属硬件设施外,还着重在智能设备服务便利性上狠下功夫。语音加文字提示,更好地引导老年客户使用ATM机具;提供刷脸服务,解决老年客户因忘带卡而急需使用现金等问题;配备智能设备管理员,确保老年人得到及时服务等,让老年服务“更贴心”,兴业银行青岛分行下足了“绣花功”。

服务源自真诚,不仅仅体现在硬件上的改造,更融入了兴业银行青岛分行每一位员工的心中。在了解到老客户李大爷爱看报纸后,兴业银行青岛黄岛支行定期整理厅堂的旧报纸送给李大爷;知道赵大爷独居后,兴业银行青岛市北支行员工时常为他打包份午饭,手把手教他在网上买鞋、买药等——每一个细微之处,无不彰显着“兴业温度”。

## 3 “保健理财很多是骗局,您一定当心啊”

“阿姨,这个转账收款人是个投资公司,很可能是诈骗,您再跟家里人商量一下吧”,近年来,电信诈骗、非法集资等常常将目光投向容易受骗的老年客户,像这样的场景在银行屡见不鲜,在兴业银行青岛分行辖属各网点也是时有发生。

为防患于未然,兴业银行青岛分行辖属各支行扎根周边社区,制定了个性化的“安愉人生”金融服务方案。崂山支行聚焦拆迁村,联合当地社区积极开展“老年客户金融知识宣传教育”“防范电信网络诈骗”等常态化、公益性金融知识宣传教育活动;城阳支行组建“青年志愿者服务队”,深入城阳蔬菜水产品批发市场所在的城阳村,进行数字人民币、微信支付等定向宣讲;麦岛支行联合律所定期开展法律知识讲座,并依托插花、义诊、书画等活动组织形式多样的金融知识普及活动;分行营业部“线上+线下”“视频+直播”等形式,为老年人提供反假货币、整治拒收人民币等现金知识宣传服务,全方位提升老年人金融素养和风险防范意识。

践行人民金融千变万化,其道一也。当前,适老化服务已经成为兴业银行青岛分行惠民金融服务的重中之重。未来,秉承“真诚服务 相伴成长”的理念,兴业银行青岛分行将持续强化爱老敬老意识,不断提高人性化、精细化服务水平,用实际行动护航老年群体的幸福生活。观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞

# 青岛农商银行聚力“银校合作” 扎实开展消费者教育宣传工作

“同学们,首先我们来到中国金融史长廊,本展区通过五个板块向大家展示中国金融发展历程……”在青岛农商银行金融教育示范基地,银海学校六年级二班的同学们跟随讲解员的脚步,走进中国金融史、青岛金融史、农村金融史等展区,借助AI智慧问答、3D模拟展示等30余项现代技术,依托生动翔实的珍贵史料、实物展品追溯中国金融历史。“原来我们中国是世界上最早发行使用纸币的国家,比西方国家早了600多年啊!”短暂的实践活动后,20多位同学都收获颇丰。

今年以来,青岛农商银行丰富消保工作内涵,持续探索金融知识纳入国民教育体系的途径和方法,依托青岛市金融教育示范基地,积极联合驻青高校、中小学校开展“财商启蒙,乐学金融”系列实践活动。以学习红色金融史为起点,通过丰富多彩的体验内容,搭建属于孩子们的“金融课堂”。为确保学习实践活动深入开展,结合在校学生特点和金融知识需求,青岛农商银行研究制定“六个一”活动体系。通过带领学生“参加一次教育实践活动,参观一次金融教育基地,听一次专题辅导讲座,交流一次学习感受,反馈一次参观意见,总结一次实践体悟”,让学生们学习实用金融知识,体验现代金融服务便利,理论与实践相结合开展金融教育。活动吸引山东财经大学、青岛大学等省内多所高校,以及青岛一中、二中、十七中、五十八中等中小学校180余名学生实践参观,累计答疑解惑200余次,发放宣传材料330余份。

未来,青岛农商银行将以构筑常态化金融知识教育阵地为抓手,持续拓宽“银校合作”金融教育基地覆盖面。通过让学生“走进来”,与学校“结对子”等方式,邀请公安、金融行业专家,运用金融科普讲座、专家访谈、联合宣讲等形式,着力提供“生动、活泼、有效”的金融教育,切实增强在校学生金融教育的针对性和时效性,推动建立校内与校外相结合的金融素养教育机制,形成广泛覆盖、公平统一、可持续的多层次金融知识普及新格局。

