

聚焦体制机制、产品技改、网点服务、宣教消保 杭州银行业提升适老化金融服务水平

近日,杭州银保监办助力出台了《适老金融服务指引》规范,聚焦体制机制、产品与技术改造、网点建设与服务、教育宣传及消费者权益保护等四大方面,推进金融服务适老化改造升级,推动杭州数字金融发展成果惠及更多老龄群体。

老有所安 聚焦网点标准化建设

完善网点适老硬件设施配置,优化金融服务环境。杭州银行机构为老年客户设立爱心专区专座,特色化配备老花镜、便民药箱、轮椅等扶老助老设备,逐步推进对有条件网点开展无障碍设施改造,最大程度为老年客户营造温馨而舒适的金融服务硬件环境。



农行丽水分行营业部走进敬老院开展敬老文明服务。

优化网点柜面服务流程,打造温馨服务窗口。在网点设置上,当地银行业优先为老年人开辟服务的绿色通道,并结合养老金发放等特殊时期实行“潮汐”窗口模式。

开展网点自助设备机具适老标准化改造,提升老年人运用自助设备便利性。兴业银行杭州分行已实现辖内所有网点ATM机自助渠道上线大字版服务,涵盖大字版查询、自助存取款等功能。同时,推动机构网点服务人员协助老年人开展各类厅堂智能机具体验项目,缓解老年人对于智能机具的“恐慌”情绪,逐步熟悉掌握自助设备使用技巧。

培育建设示范网点,强化老龄群体金融服务引领效应。交通银行浙江省分行在杭州打造了3家适老化标杆网点,在软硬件服务各方面充分考虑老年人需求,有效促进杭州银行业老年金融服务良性发展。



浙江农商银行系统工作人员在厅堂耐心指导老年客户使用智能手机。

老有所益 聚焦智能技术改造推广

推动手机银行APP客户端的适老化改造。结合老年群体特性和所需高频服务,杭州的金融机构精简页面服务内容,提供社保、医疗健康、生活缴费等便民功能模块,并通过放大页面字体图标、提供语音交互等方式,满足老年群体界面简单、操作方便灵活的需求。杭州银保监办鼓励银行机构探索适老化应用功能创新。南京银行杭州分行在其手机APP客户端设置亲情账号关联服务,允许开通获取关联人大额资金动态流向功能,在老年人发生大额或者异常资金交易时及时获取信息,必要时可进行阻断和拦截,保证账户资金安全。

引导PAD等便携式移动终端运用改进提升。结合5G通信等技术革新,银行机构对因行动不便等原因无法前往网点办理业务的老年人,提供上门延伸



柜台服务。杭州银行将老年人通过电话等形式提交的服务需求录入预约服务平台后,及时派遣相关专业团队上门服务,今年以来累计赴养老院、医院、偏远农村、客户家中等提供上门服务288次,有效解决老年客户燃眉之急。

打造客户服务专属“银发热线”。中国银行杭州

分行在银行电话客户热线系统中新增老年服务功能,达到相应年龄的客户由系统直接播报老年人菜单,并提供一键转人工服务、老年专属客服座席服务,全方位提升适老交互体验。

老有所适 聚焦多样化需求供给

强化传统金融服务优化保障。在合理设置营业网点的基础上,杭州银保监办督促引导银行机构充分尊重老年客户意愿和使用习惯,保留存折存单等传统业务形式,避免出现强制老年人使用智能技术工具办理业务情况。同时,推动机构对传统金融服务形式进行灵活创新,更好满足老年群体需求。杭州联合银行根据老年客户习惯使用存折喜好,对部分已开立的银行卡账户配置了对账簿,便于老年客户及时查看卡内明细、余额情况。

创新推出适老金融产品。浙江泰隆银行杭州分行推出人寿年金与老年医保系列产品,为老年群体获取专业养老社区服务和补充医疗保障提供支持。浙江民泰商业银行杭州分行针对老年群体上线特别版益民理财“融合”理财计划,丰富老年人财富管理方式。

老有所学 聚焦金融知识宣传教育

聚焦重点领域开展宣传教育。杭州银保监办指导银行机构围绕老年群体金融知识短板痛点,聚焦养老、电信网络诈骗和智能技术运用等领域,充分利用“线上+线下”两种宣传渠道,不断提高老年群体的风险防范意识与能力,增强对金融科技的认知度。

强化工作协同开展特色活动。杭州银行机构充分结合老年客户生活特点,积极与社区教育机构、养老服务机构合作开发相关培训课程。光大银行杭州分行联合杭州市公安局反诈中心、浙江老年开放大学举办浙江金融知识“云课堂”直播活动,累计收看人数超过30万人次。

紧盯重要节点开展知识宣讲。结合3·15消费者权益宣传周、金融知识宣传月等重大专题活动节点,杭州银行机构深入老年人聚集的社区、乡村、养老中心等地开展专场教育宣传活动,进一步加大宣传普及力度。富阳农商银行与富阳区公安分局联合开展“迎亚运·保平安·助共富”警银联合大走访活动,成立13支走访战队,深入老年群体聚集的村委、市场和礼堂等地开展金融知识宣讲36场次。

通讯员 杨子君 本报记者 赵琦

温州银行业集中开展打击整治养老诈骗专项行动

银行一线员工以“案”拆解养老诈骗套路

一场部门协同、全民参与、声势浩大的打击整治养老诈骗专项行动正在持续开展。关爱老人,提高老年人的防骗反诈意识和防骗反诈能力,是防范养老诈骗不可或缺的重要一环。

今年以来,针对老年人的诈骗案件频发、多发,浙江银保监局全面推动银行业保险业开展打击整治养老诈骗专项行动。7月初,浙江银保监局印发《浙江银行业保险业适老金融服务指引》,要求银行保险机构积极参与防范养老诈骗工作,加强一线员工反诈技能培训,积极配合相关职能部门开展打击整治养老诈骗工作。同时不断完善金融服务适老举措,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,让老年人享受到更加安全、更有温度的金融服务。

根据浙江银保监局和温州市打击整治养老诈骗专项办的部署,温州银保监分局组织辖内银行保险机构持续开展打击整治养老诈骗专项行动,积极开展宣传教育工作,营造安全稳定的金融环境,守护好老年人的“钱袋子”。三起发生温州三家银行机构的真实案例,结合老人受害者的经历,由帮助老年客户避免受骗损失“养老钱”的银行一线工作人员来将一将“养老诈骗”的套路,希望通过身边案例警示老年群体,增强防骗反诈能力。

通讯员 徐梦茜 黄张苗 胡沙沙 吴丹 本报记者 赵琦

当养老钱被“钉钉好友”盯上

【案例一】近日,63岁的刘阿姨十分焦急地来到工行温州瓯海支行营业室,向网点大堂经理寻求帮助。大堂经理询问缘由后得知,刘阿姨的网购快递因疫情原因滞留,一位自称是“快递公司工作人员”与其联系,要双倍赔付其所购物品金额。为了尽快拿到赔付,刘阿姨在对方的引导下,添加了他的钉钉好友,并将自己的银行账户发给了对方,还提供了验证码。随后,刘阿姨收到短信提示,其账户余额发生变动,而同时“快递公司工作人员”电话刘阿姨,称其卡内余额已被冻结,要求刘阿姨马上按照他们所提示的步骤操作。了解事情经过后,大堂经理一边安抚刘阿姨,一



温州工行工作人员到老年公寓宣讲防骗反诈知识,精准聚焦适老服务薄弱环节。

边立刻对刘阿姨的账户展开调查,发现其卡内人民币账户只剩下些零零钱,但美元账户余额增多,判定钱还

未被转移,而是被购入美元账户。细心的工行大堂经理还发现,刘阿姨的手机钉钉软件直播功能正处于开启状态,她所有验证码短信提示弹窗通过直播被对方获得。大堂经理及时指导刘阿姨删除了这位“钉钉好友”,关闭了直播,协助刘阿姨将资金转回,并上报给民警。事后,刘阿姨对工行大堂经理连声道谢:“如果这笔钱没了,我真的不知道该怎么办,太感谢你们了!”

这位工行温州分行大堂经理说,刘阿姨的案例比较典型。随着互联网技术的快速发展,近年来金融服务呈现快捷化、智能化,但同时不法分子的欺诈技术也逐步升级,呈现团伙化、智能化、批量化趋势。不断翻新的诈骗“套路”让人防不胜防,尤其老年群体因为对各种日益复杂的新型诈骗方式缺乏了解,更容易上当受骗。

为增强中老年客户反诈意识,温州银保监分局和温州市打击整治养老诈骗专项办的统一部署,工商银行温州分行充分采取“线上+线下”相结合的宣传方式,利用网点阵地营销资源,滚动发布播放防范养老诈骗的公益广告、动漫视频,放置反诈宣传册,张贴“国家反诈中心”APP下载二维码,定期向老人们开展讲解犯罪分子的诈骗手段;积极开展“六进”面对面宣讲活动,组织网点工作人员走进中老年经常聚集的各公园广场、社区、集市、农贸市场等人群聚集地,以悬挂横幅、摆放展板、发放宣传册的方式向广大老年人进行宣传。该行还积极推进电信网络诈骗源头治理、系统治理、综合治理,加强涉及养老领域的各类账户监测、识别、排查和管理,多措并举努力构筑一道反诈“防护墙”,帮助群众守好“钱袋子”。

当投资“高收益”瞄上养老钱

【案例二】日前,家住瓯海区的陈阿婆来到浙商银行温州瓯海支行办理取款业务,大堂经理接待后询问取款金额及用途,陈阿婆说:“我要取5000元跟朋友一起投资基金!”大堂经理一听便立即提高了警惕,详细了解后得知,陈阿婆称她一位好友介绍加入了一个20多人的微信群。群中大肆宣传如何投资基金,且群里的一个“专家老师”主动联系陈阿婆,告诉她可以帮忙投资,只需要5000元,每日便可得250元收益。所以,陈阿婆来银行取现金拟投资。大堂经理判断陈阿婆是遭遇了电信网络诈骗,一边稳住陈阿婆,一边将情况上报营业主管。营业主管联系附近派出所,请民警前来协助劝阻,同时来到厅堂向陈

阿婆讲解基金投资金融知识的普及和常见理财投资类诈骗手段。但面对高息回报,陈阿婆仍犹豫不决。此时,民警也赶到了,与浙商银行工作人员结合实际案例,为陈阿婆耐心讲解骗局。银警协作,共同劝说,陈阿婆恍然大悟,终于意识到自己真的遭遇诈骗了。

浙商银行温州瓯海支行大堂经理告诉记者,像陈阿婆这样,很多老人退休后都有一定的积蓄和退休金,即便如此,他们依旧想多赚点钱给自己存点养老金,也能减轻孩子负担。这时候骗子就用高息做诱饵,编出各种针对中老年群体的投资理财骗局,比如收藏古董、养老项目返利投资等,那些想赚钱的老人很容易上钩。

温州银保监分局要求辖内银行保险机构加强对涉养老金融诈骗案件情况摸排,加强与公安机关等部门联防联控,及时预警、及时提示、及时拦截,



浙商银行工作人员进社区向群众宣传防骗反诈知识,守护老年人的“钱袋子”。

切实做到防范养老诈骗风险,保障中老年客户账户资金安全,为中老年客户财产筑牢安全防线。

为更好地做好老年人金融服务,浙商银行温州分

行在保障老年人账户和信息安全方面不断增强并细化工作措施,除了优化完善营业网点老年人金融服务外,还不断完善“简约版”手机银行的“转账监护人”服务,在可信任收款人和转账双通道认证机制基础上,增加老年人的转账限额和风险提示,切实增强对老年人资金的安全保障。同时,该行加强了老年人的金融信息保护,强化技术检测和监督检查,保障老年人信息安全。进一步完善了该行的交易反诈风控模型,通过老年人的日常操作模式识别异常操作行为,及时进行风险提示和操作限制。值得一提的是,该行电话服务热线可自动识别老年人客户并第一时间提供人工服务,老年人客户拨打该行95527电话客服后先进入IVR,系统判断为65周岁及以上客户预留手机来电则调整语音播报顺序,优先播报0人工服务,可直接选择进入敬老人工座席专线。

竟让老年人转账办高额信用卡

【案例三】不久前,62岁的余阿姨匆匆忙忙来到平安银行瑞安支行,声称自己的银行卡被冻结,需要转钱却没有转成功。银行工作人员经过核实,告知余阿姨的银行卡已超过半年未使用,属于业内正常的“暂停非柜面业务”范畴,随即帮助重新开通并根据阿姨要求指导其进行转账操作。当银行工作人员询问余阿姨转账目的时,余阿姨回答说:“我是接到电话说办理高额度的信用卡需要存款,让我转1.4万过去。我说自己不会操作,对方就让我提供手机号码、验证码和密码帮我操作。”这时,银行工作人员警

觉地判断余阿姨遇到了一场骗局,立即劝阻余阿姨先不要急着操作,并耐心地向她介绍发生的新型网络电信诈骗案件。经过银行工作人员的耐心劝导,余阿姨终于觉醒过来,及时避免了损失。

平安银行工作人员提醒,网络诈骗方式层出不穷,诈骗分子通过第三方网络渠道推荐老年群体办理高额信用卡,并针对老年人不擅长使用手机银行等特点声称予以帮助,从而拿到手机号码、验证码和密码后实行非法转账。天上不会掉馅饼,信用卡提升额度只能向所在银行申请,有严格的条件和审批的手续,不可能通过非常规途径办理。

今年以来,平安银行温州分行与26.38万名平安颐年客户温暖同行,反诈反诈,力求打造“颐年反诈,

安享平安”的有温度金融。该行以“平安守护者行动”为主题,联合温州市反诈中心、绣山派出所等开展“智伴银龄、反诈同行”“双安警银联盟、反诈一路同行”主题反诈直播,帮助老年客户摸熟常见诈骗套路,2场直播宣传受众超5万人次。同时,利用搭建的37个颐年学院社群,每周五推送“反诈”资讯早知和相关金融课程,为增强老年人的防诈能力提供新社交体验。

根据温州银保监分局动员各银行保险机构通过各自所在地人文环境分析,加以逻辑思考判断,区分划定老年人活动范围和活动场所,精准聚焦适老服务对应人群,增强宣传的效果。平安银行温州分行每月主动深入周边社区、老人公寓、老年大学、广场公园等,累计开展100余场宣讲活动。活动中,该行还借助



平安银行温州分行在网点设置反诈知识加油站,寓教于乐,大大提升了宣传效果。

“舞动人生,颐享生活”“嗨,朋友颐起来欢唱”等主题活动对老年人形成沉浸式防骗反诈宣传。