

银行业从线上线多方面加强适老化改造

这些智能化服务，更周到更暖心

体验 新时代·追梦人 聚焦财税金融服务

习近平总书记指出：“满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，事关国家发展全局，事关百姓福祉，需要我们下大气力来应对。”日前召开的中央经济工作会议要求“积极应对人口老龄化”。随着互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务在银行业得到广泛应用。不少老年人面临的金融“数字鸿沟”问题日益凸显，难以充分享受智能化服务带来的便利。

便利。银行业从线上线多方面加强适老化改造，使智能化服务更加适合老年人，并不断改进传统服务方式，为老年人提供更周到、更暖心的便利化服务。本期“体验”栏目聚焦老年人银行服务，带您感受部分银行为老年人量身定制的新服务，为优化对老年人的银行服务提供有益借鉴。

——编者

建行北京市分行推出专属敬老服务措施——

一进门，就能享受贴心服务

本报记者 赵展慧

“我是20多年的老客户了！”一大早，年近八旬的蒋文贞就来到中国建设银行北京安华支行办理业务。蒋文贞老人自称是安华支行的“铁杆粉丝”，原先住在这附近，几年前搬离了，但她还是习惯回到老地方办理业务，“这里有我熟悉的客户经理，彼此像家人一样。”

如今，蒋大妈的“舍近求远”又多了一个理由——适老化改造后的安华支行面貌一新，推出一系列名为“暖阳”的老年客户群体特色服务。

一进门，蒋大妈就得到了“特殊待遇”。产品柜员崔凌哲立即上前，递上老年客户的专属叫号器：“窗口叫号怕老年人听不见，拿着这个，到号了就会鸣叫振动，确保不会过号。”蒋大妈一边接过叫号器，一边在大堂柜台拿了老年客户专属现金袋：“特别好用，上面不仅印有长者专属服务内容，还印了现金存取表格，方便记账，每次来都会拿几个。”

等待叫号的间隙，蒋大妈给记者当起了讲解员，介绍专为老年客户设计定制的爱心座椅：“仔细看扶手这个位置，有一个向内凹陷的弧度，更方便老年人起身站立，还安了拐杖架；坐垫也有讲究，不软不硬，既能坐得舒适，站起来的时候软硬度也足够支撑、借力。”

蒋大妈又指向爱心座椅旁边的“百宝箱”，“这排柜子里老花镜、拐杖、轮椅、血压仪、智能放大镜、大字版计算器、急救箱应有尽有。”蒋大妈拉出其中一个抽屉，介绍起AED（自动体外除颤器），“这个仪器据说蛮贵的，能够抢救心脏骤停患者。”一旁的崔凌哲补充：“为了用好这个仪器，把握住抢救的‘黄金4分钟’，分行特别邀请中国红十字会急救专业团队，为网点大堂经理等1000多名一线岗位员工进行综合救护技能培训。”

说话间，蒋大妈手中的叫号器响了，她先移步5号窗口，通过坐式智慧柜员机查询账户明细。柜员代听耐心地在她机器的一侧操作，指导坐在对面的蒋大妈自助查询。“您看，我在这边移动鼠标，对面的屏幕也会同步显示，这样的分屏同步指导既能直观地展示，又能有效规避代客操作风险，保护老年客户的隐私安全。”代听边介绍边给蒋大妈打印了明细账单。

查询了资金明细后还要盘算资金用途，蒋大妈准备再咨询一下理财产品。“您往这边走，我们有专门的‘暖阳’服务理财室。”代听引导蒋大妈进入5号办公室，“暖阳”服务理财师王宫已在内等候。“能不能给我介绍几款随取随用、风险较低的理财产品？”蒋大妈提出诉求。“没问题，根据您的稳健型风险评估等级，这两款产品供您参考。”王宫熟练地拿出“大字版”代销理财产品公示表格，为蒋大妈详细介绍产品的期限、年化收益、风险等级等信息。

“帮老年客户守好‘钱袋子’是我们的重要职责之一。”安华支行行长全丽萍介绍，除了提供量身定制的理财服务外，针对老年客户更易受到金融诈骗的情况，网点还会定期举办面向老年人的防诈骗讲座、金融科普沙龙等等，内容涵盖防诈骗案例分享、假币识别技巧，以及教老年人使用各类手机APP等。蒋大妈说，讲座广受身边老年伙伴的欢迎。

从设备设施的硬件改造到服务内容的全面升级，从适应老年人身体机能、行为习惯等方面特点延伸至满足他们资产配置、宣教科普等深层次需求，包括安华支行在内的建行北京市分行进行全方位的适老化改造，共推出了10项专属敬老服务措施。

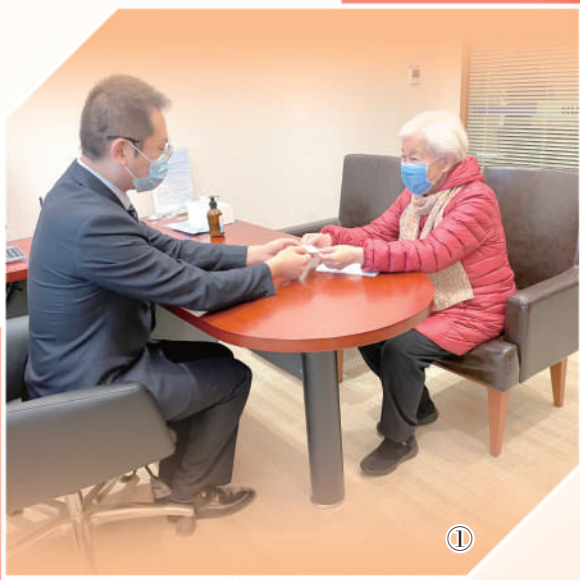
这些敬老服务措施的制定以及适老化改

造试点的选择，都有一定依据。

试点网点的选择首先有大数据支撑。“我们根据60岁以上网点到店老年客户占比、老年客户资产占比均大于25%等指标，数据筛选出一批网点，再综合营业面积、装修、地理位置、业绩、人员结构等因素确定首批6家网点，打造老年特色服务。”建行北京市分行个人金融部总经理马涛介绍。

敬老服务措施的制定听取了众多老年客户的意见建议。马涛介绍，从2020年11月开始，建行北京市分行通过实地调研、调查问卷等形式对36家分支行到店老年客户进行问卷调查，共收集数千份意见建议，梳理出看不清字、语速太快、电子设备不会操作等问题清单。“我们将问题各个击破，并将解决方式精准化、规范化，总结编写了《老年客户群体特色服务网点工作手册》。比如针对老年人反应速度降低的情况，将工作人员语速从一般的每分钟200字降至每分钟150字左右，将老年人的密码输入时间从20秒延至60秒。”马涛说。

“每一个服务细节都让我们增强了获得感幸福感安全感，让我们时刻觉得被社会关注、关心。”蒋大妈说。



图①：建行北京安华支行“暖阳”服务理财师王宫（左）正在为蒋文贞老人介绍理财产品。本报记者 赵展慧摄



图②：工行北京白塔寺支行工作人员（右）为老年客户讲解手机银行的使用方法。本报记者 葛孟超摄

工行研发“幸福生活版”手机银行——

一登录，就能轻松自如操作

本报记者 葛孟超

2021年12月上旬的一天，63岁的北京西城区居民闫振民兴冲冲地走进了中国工商银行北京白塔寺支行。“小李，快帮我看看这几款理财产品哪一个比较好。”闫振民边说边掏出手机，熟练地打开工行手机银行“幸福生活版”。只见他点击登录、输入密码，在首页点击进入投资理财栏目。

“这款人民币存款产品期限是一年，表现比较稳健。”工行北京白塔寺支行副行长李岩向闫振民介绍，“我们还有55岁及以上客户专享的存款产品，利率比一般的存款产品要高一些，您点击这里就可以看到了。”

在移动互联网时代，老年群体如何跨越金融服务的“数字鸿沟”？为了满足像闫振民这样的“银发族”对优质金融服务的需求，除了在线下进行适老化改造外，银行机构在线上也没了功夫。

在同振民的指导下，记者也体验了一把工行手机银行“幸福生活版”。与标准版手机银行不同，“幸福生活版”的字体更大、界面设置也更加简洁，这是给记者留下的第一印象。这些改变有哪些考虑？

工行网络金融部个人业务处资深经理李华彪说，随着年龄的增长，老年客户更偏好具有字

号较大、操作简单、区域分隔明显等特征的界面，这样可以减少老年客户使用时的困难。

登录成功后，记者进入“幸福生活版”的主界面。在界面的上半部分，是一个可以左右滑动的模块。在这个模块上，显示的是用户持有的工行银行卡、存折，并展示出每一张银行卡或存折的尾号、余额等重要信息。在界面的下半部分，以“六宫格”形式显示的是用户最常用的功能，包括转账汇款、投资理财等。整体来看，各个功能按钮间的排布非常疏朗，页面字号也远大于一般的手机银行APP。

获取金融服务时，老年人的心理特点也值得关注。李华彪表示，老年客户主要的心理变化表现为安全感的下降，因此在使用手机银行APP时，会出现不点击、怕出错的情况。

“为了缓解老年客户对手机银行APP的‘畏惧’心理，一方面，我们进一步简化、整合老年客户最常用的功能，在首次登录时引导客户进行安全检测，提供一键安全设置功能；另一方面，为防范电信诈骗等提供更具针对性的措施。在转账汇款时，一旦金额高于1万元，系统就会自动进行安全提示。”李华彪说。

为了对比“幸福生活版”与普通版本的功能效果，记者尝试做一笔转账。在普通版本

中，“转账汇款”按钮位于主界面的“十五宫格”内。点击进入“境内汇款”界面，有“收款姓名”“收款卡号”“收款银行”等7项栏目展示。而在“幸福生活版”内，“收款姓名”“收款卡号”等重要栏目都做了突出展示，在“汇款金额”一栏，还以大字提示用户“免手续费”。“只要按照步骤正常操作，我就不担心自己的钱会出问题。”闫振民说。

“截图求助”是工行手机银行“幸福生活版”的一个重要功能。以专属存款模块为例，点击进入后，在APP右上角可以选择“截图求助”，系统会自动截屏，并提示用户是否要通过微信等渠道转发这张截图。

“开发这一功能时，最初我们有点犹豫。因为目前大部分手机都可以截屏，一些同事认为没有必要再开发一个‘截图求助’功能。”工行行业研发中心金融科技产品经理刘震说，不过这一功能上线后，却特别受老年客户的欢迎。“老年客户在使用手机银行APP时遇到问题，总是描述不清楚。有时和子女联系，讲多了，子女还容易不耐烦。有了这个功能，可以一键截图转发给子女求助，极大地方便了老年人。”

更好把握老年客户需求

提供更准确的产品和服务

本报记者 葛孟超

无障碍车位、求助按钮等设施已经成为标配。

许多银行网点的环境还根据老年人的喜好进行了升级改造。除了办理业务，老年人可以在银行网点放松心情、愉悦心情。在泰隆银行台州黄岩支行，每周五的“健康日”活动很受老年人欢迎，健康服务区提供的艾灸凳有时需要排队等候。针对确实存在特殊需求的老年客户，不少银行主动提供上门服务。例如，浦发银行北京宣武支行的工作人员专门为周边社区的

孤寡老人等群体提供上门服务。

使用更方便，银行手机APP推出老年版本。当前，各大银行手机APP纷纷推出适老化功能，满足老年人金融服务需求。以几家大型商业银行为例，中国银行上线了“岁悦长情版”，交通银行有“关爱版”等。从使用情况看，经过适老化改造的银行手机APP一般具备字体更大、界面设置更简洁、首页仅保留老年人最常用的功能等特点。此外，不少银行手机

APP提供一键呼叫服务，让老年人可以快速接通人工客服解决问题。

宣介更精准，提升老年群体金融素养。近年来，许多银行运用多种方式加大对老年金融消费者教育力度。例如，通过在社区发放宣传折页、播放短片、开设临时小课堂等方式，提醒老年客户防范电信诈骗等风险，北京银行去年以来已经开展宣教活动5000余次；中信银行推出“玩转智能手机”“防范金融诈骗”系列课程，在全国举办上万场讲座。

“当前银行的适老化改造已经初见成效，但仍有一定的提升空间。”复旦大学金融研究院兼职研究员董希淼表示，金融机构应更多站在老年群体角度，更好把握老年客户需求，为其提供更精准的产品和服务，让老年客户感受到更多便利和温暖。

财经观

适老化改造，既是帮老年人适应科技进步、社会发展的重要举措，也是让银行机构适应社会年龄结构变化、实现高质量发展的必然要求

绿色优先通道、银发服务驿站、适老版手机APP……近年来，银行服务适老化改造正在加速，线上线齐发力、软件硬件同改造，不仅帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，更好融入智能时代，也让他们更了解金融行业、金融产品，进一步感受到银行服务的温度。

笔者在采访中观察到，许多银行机构的适老化改造效果显著，改造逐步呈现出更加机制化、融合化、特色化的特征。机制化——从谈话语速、柜台高度等细节标准到定制化、一条龙的适老化服务流程，不少银行网点形成了有总纲有细则的适老化改造规章，对分散的举措进行系统梳理、升级创新，成为员工服务准则，融入日常工作机制；融合化——线上线适老化服务打通，软件硬件适老化改造结合，形成互补互促的适老化服务体系，提升老年人服务体验；特色化——银行机构在开展业务过程中积累了大量信息，在数据挖掘、大数据分析方面有一定优势，不少银行机构通过大数据分析并结合线下调查，对相应的老年客户群体进行精准画像，推出更有针对性的产品和服务。

推出这些举措，意味着银行业坚持以人民为中心的发展思想，将适老化改造摆到了更加重要的位置。适老化改造，既是帮老年人适应科技进步、社会发展的重要举措，也是让银行机构适应社会年龄结构变化、实现高质量发展的必然要求。

根据第七次人口普查数据，我国人口老龄化程度进一步加深。老年群体在数量不断增加的同时，特点也在发生变化。不同于过去“收入较低且重储蓄”，如今老年人中，积累了一定财富、消费和投资理财意愿更强的人越来越多，且不乏高净值人群。不少机构预测，未来十几年将是“银发经济”的快速发展期。银行机构只有不断地优化创新适老服务，才能进一步增强市场竞争力。

优化创新适老服务，要向更深层次改革。从改造内容来看，优化线上操作界面、改造线下服务环境等举措相对容易，但涉及更深层次的服务，比如为老年群体提供更合适的理财、保险产品，满足老年客户越来越多元化的金融需求，还有很大提升空间。银行机构应当利用金融科技进一步加强老年客群的调查研究，为不同年龄、收入、职业、生活区域、家庭资产的老年人提供差异化的产品和服务。

优化创新适老服务，要向更广范围延伸。老年人金融服务需求更多集中在养老上，开发更多“金融+养老”服务场景是大势所趋。适老服务可以从金融领域向非金融领域延伸，比如与养老住房、养老服务等领域结合，为老年人提供更多养老解决方案。适老服务还可以从网点向社区延伸，提供更多上门服务，打通服务老年人的“最后一公里”，在扩大服务半径的同时也进一步了解掌握老年人需求。

优化创新适老服务，要向更安全的方向努力。守护好老年人的“钱袋子”是银行机构的重要责任。老年人辨别能力、风险防范能力相对较弱，银行机构一方面要加强老年人防诈骗科普宣传，帮助老年人更好识别风险，另一方面在开发适老金融产品时，要重视产品的安全性。

金融以服务实体经济、服务人民生活为本。优质金融服务供给不仅要过硬的专业能力还要有更多人关怀，适老化改造为银行业提升人民生活能力打开了一个重要入口。让改造成为常态，让改造更加精准，才能为老年客户带去更多温暖和保障。

优化创新适老服务

赵展慧

财经短波

首届“会计诚信与高质量发展”论坛举办

本报电 北京国家会计学院联合财政部、中国注册会计师协会等日前在京举办首届“会计诚信与高质量发展”论坛。与会嘉宾认为，近年来我国会计法律制度体系建设成效显著，会计诚信建设取得长足进步，但当前会计诚信建设也面临诸多挑战。与会嘉宾呼吁，相关部门和机构要齐抓共管、协同发力，通过加大信用信息共享力度，推广信用承诺制，加强诚信宣传教育，完善信用监管机制特别是加大对涉嫌财务造假、欺诈行为、操纵并购、规避退市等风险领域的检查力度等手段，进一步加强会计领域诚信建设。（曲哲涵）