

建行青岛市分行： 提升金融适老服务 护航“银发族”幸福晚年

随着数字化转型不断深入，金融行业的创新转型迎来新的“拐点”。金融机构网点智能化转型快速推进，普遍提高了金融服务的效率和便利程度，与此同时，由于不会使用手机银行、看不懂智能设备操作界面、对数字金融缺乏安全感等，部分老年人面临着享受基本金融服务的“数字鸿沟”。

建行青岛市分行秉承“以人民为中心”的初心使命，持续强化服务创新，着力提升适老服务便利化水平，不断完善适老化设施配备，推进互联网应用适老化改造，强化特殊群体的金融权益保护，为消费者带来更快捷、高效、温馨的金融服务体验，帮助老年消费者更好地共享金融业信息化发展成果。

规范服务 打造特色敬老品牌

聚焦老年人办理日常金融业务涉及的高频服务事项，建行青岛市分行将传统金融服务与智能创新相结合，从网点环境改造入手，不断完善和延伸服务，深化营业网点“劳动者港湾”服务内涵，着力创建“劳动者港湾+乐老驿站”特色服务品牌，处处体现对老年人的关爱，让老年人在信息化发展中获得更多获得感、幸福感、安全感。

在各营业网点普遍设置乐老爱心窗口，配备乐老爱心座椅、老花镜、放大镜、拐杖等助老服务设施；“劳动者港湾”提供轮椅、测压仪、急救箱、爱心图书等暖心服务设施，为老年客群提供全方位关怀；优化自助柜员机、智慧柜员机“关爱模式”菜单，增加“小喇叭”语音播报、屏幕“放大镜”等自助设备辅助小工具；手机银行增加大字版、智能语音等线上服务适老功能；优化老年客群厅



■开展金融知识普及活动



拉家常、说说话。“受疫情影响，今年孩子们也不回来过节了，”李阿姨说，“有你们在，真是太温暖了！”

加强防范 引导消费者远离非法金融活动

近年来，老年群体因信息闭塞，自我防范意识薄弱，已成为金融经济犯罪受害的高危群体，虚假理财、非法集资、养老骗局，令老年人防不胜防。为帮助老年群体了解和维护自身金融权益，引导消费者远离非法金融活动，主动防范金融风险，建行青岛市分行主动承担“提升居民群众金融知识素养”社会责任，积极开展老年群体宣传教育活动，开展常态化、多元化的线上、线下金融知识普及活动，提醒和帮助金融消费者守住“钱袋子”。

利用好网点主阵地，结合老年客群的消费特点，在智慧柜员机、厅堂等醒目位置摆放宣传海报，利用公众宣传教育区、填单台、折页架等位置摆放普及金融知识宣传手册、折页等，供客户阅览，重点向老年群体普及金融知识。

为切实保障老年客户的资金安全，建行青岛市分行在各营业网点推行老龄客户转账汇款“四询问、四核实”工作，并与总行“账户反电诈小卫士”监测系统联动，对转账汇款的老年消费者强化柜面风险提示，防范电信诈骗，对异常交易进行实时判断，切实保护老年客户账户及资金安全。

为将宣传工作做到切实有效，建行青岛市分行抓好金融行业“3·15”教育宣传周、“金融知识普及月”等宣教活动，全面拓展宣传受众面，立足厅堂，走进商圈、社区、学校等区域提供宣教服务，将金融知识送到群众身边；创作小品《关爱空巢老人 防范非法集资》讲述空巢老人遭遇虚假理财诈骗的过程，引导老年人远离非法集资；参与《关爱老年人 警惕乱投资》以案说法，《银发财富论坛》等宣讲活动；在总行指导下拍摄“共话幸福晚年”“关爱老年人 防范金融诈骗”等主题宣传片，帮助老年群体了解金融消费风险和防诈骗知识，强化老年群体的风险防范意识和识假防骗能力。

敬老尊老是中华民族的传统美德，加强金融适老服务是银行业履行社会责任、践行普惠金融理念的必然要求。建行青岛市分行将坚持科技与人文关怀并存，不断创新“适老”服务措施，探索便民适老化服务新思路，护航老年人安享幸福生活。

中国人寿青岛市分公司： 促科技普惠 助适老先行



■开展金融知识教育宣传



■开展金融知识教育宣传

近年来，我国人口老龄化问题日益凸显，为了应对我国人口老龄化进一步加速的局势，年初国务院发布了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系建设规划》。现今，社会保障和养老服务这两大领域成为了应对老龄化问题的重要战场。商业保险作为社会保障的补充，也应承担起相应的社会责任。

作为国有大型金融保险公司，中国人寿青岛市分公司通过智慧健康管理服务体系，促科技普惠，助适老先行，优化老年客群的业务办理流程、完善适老化设施建设、全面提升老年客户服务水平。

聚焦体验感 优化适老服务

为提升老年客户业务办理的便利性与舒适度，感受中国人寿的服务温度。中国人寿青岛市分公司在辖内每家柜面开辟“敬老窗口”“爱心专座”以及轮椅等候区，并配备轮椅、不同度数老花镜、血压仪、应急药箱等适用于老年人的服务设施，对60岁以上老年人提供免等待业务办理，并根据需要享受一对一专属陪同。

处在“人口老龄化”与“信息数字化”交织的特殊时期，老年客群需要智能化与适老化相适应的金融服务，对此，中国人寿为老年客群量身打造寿险App“尊老版”，多个入口一键切换版面，放大字体、新增语音播报功能、整合高频服务，让老年人好找好用、易懂易用。为提升老年用户的体验感，寿险App“尊老版”增加“空中客服”，一键接通、方言应答，足不出户即可完成业务办理，更加方便快捷，用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。

提升安全性 开展消保宣教

防为先，治为本。近年来，电信网络诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定安全的行为屡禁不止，中国人寿从筑牢金融安全

防线，提升老年群体的识诈防骗能力出发，创新金融知识普及形式，让老年人“一听就懂、一看便知、一学就会”。

今年以来，创新推出抽取幸运盲盒、普及消保知识的方式，向临柜老年客户进行知识普及，同时在柜面公示金融风险提示，开设“消保守护”线上教育平台，面向老年客户群体进行重点风险提示，包括养老领域金融诈骗、理性消费安全提示，以此来强化老年客户消费者权益保护意识，提升反诈防骗意识和能力，实现消保知识对不同人群的精准普及，凸显服务的多元化和智能化以及敬老金融教育的温度和关怀。

除了柜面和线上的宣传矩阵，中国人寿深入线下，送金融知识进乡村、进社区、进老年大学，横向拓宽宣传覆盖

面，与旅行社联合开展“夕阳红老年旅行团”消保知识普及等多种线下活动，开展金融知识宣讲，并通过发放宣传折页、现场讲解等形式向老年人进行广泛宣传，用通俗易懂的语言讲述反洗钱、防范金融诈骗、保险保障知识等金融小知识。

未来，中国人寿将持续发力，以“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”为目标，进一步优化适老服务，搭建惠民平台，借助线上线下多种渠道，建设“保险+”数字化生态圈，用真诚和温暖助力老年客户跨越“数字鸿沟”。中国人寿青岛市分公司将继续坚持“以人民为中心”的发展思想，一如既往履行金融央企的责任担当，永葆守护岛城人民美好生活初心。

青岛日报 发公告 找党报

高端 主流 权威 亲民

各类公告、声明、通知权威发布

政务类

政府拍卖公告、仲裁公告、项目规划公示、道路施工调流公告、公安通告、执法公告、民政类公告、税务事项公告、送达公告、政务类通知、用海公示及其他职能部门各类公告、通知、声明。

企业类

公司减资、注销、合并、分立公告，劳动关系通知，退出市场声明，退还农民工工资保证金公告，环评公示，招标公告，交房通知，公司证件、票据、印章遗失声明等各类企业通知、声明。

个人类

身份证件、出生医学证明、户口本、学生证、毕业证、学位证、教师资格证、护士证、法律服务工作者执业证书、残疾证、军官证、士兵证、伤残军人证、警察证、营运证、船员证、船长证、泊业证、轮机长证、保险执业证、展业证、建造师资格证等个人证件遗失声明。

青岛日报社

地 址：崂山区株洲路190号

电 话：82933666 66988527

青岛市民中心一楼

地 址：市南区福州南路17,27号青岛市民中心1号门内

电 话：66209396

青岛市市北区行政审批服务大厅二楼

地 址：市北区鞍山二路48号

电 话：81632203

青岛市市李沧区行政审批服务大厅一楼

地 址：李沧区黑龙江中路617号

电 话：84670022

市南区服务窗口

地 址：市南区沂水路8号甲青岛日报社发行处

电 话：82868782

西海岸（东区）办事处

地 址：西海岸新区双珠路1691号（双珠路与竹子山路交界处以东路北）

电 话：86161298 13687651163

城阳办事处

地 址：城阳区长城路257号

电 话：87965796

即墨办事处

地 址：即墨区盛兴路176号（建行大厦北100米路东）

电 话：88511042 88513388

胶州办事处

地 址：胶州市行政服务中心窗口（西厅一楼）

电 话：13012538738 13589237878

平度办事处

地 址：平度市人民路78号

电 话：13656395665

莱西办事处

地 址：莱西市团岛东路澳门花园A1-A4

电 话：81875288 13864804315