平安银行青岛分行：
金融适老化 助力老年人搭上数字时代快车

日新月异的数字化时代为我们提供了生活的便利，也使不少老年人感到茫然，老年人是数字时代的“慢跑者”，如何帮助老年人跨越“数字鸿沟”，助力老年人融入数字时代，是平安银行青岛分行持续研究的课题。

为贯彻落实国家有关政策要求，切实解决老年群体智能技术的运用问题，平安银行青岛分行从老年人需求出发优化产品和服务，加大对老年人金融知识教育宣传力度，不断提高金融服务人民群众的广度和深度。

■组织网点开展老年人专场的防范电信诈骗讲座

◀在网点为老年人提供适老化物品

保留和改进传统金融服务方式

优化网点设施布局。

平安银行青岛分行努力提升服务水平，为老年人保留传统服务方式，一是在网点建设中，将无障碍通道纳入设计标准，并对网点“无障碍服务”标识的设计及落地进行规范化要求，并于2022年上半年完成对“无障碍服务”相关标识设计稿的更新；二是网点保留柜台服务窗口，并补充轮椅、老花镜等所需物品，可以满足老年人服务需求。

保留和改进人工服务。

平安银行关注老年客群服务需求，为其提供多渠道便捷暖心的服务，并不断提升服务品质。一是电话渠道方面，平安银行在IVR（智能语音客服）渠道95511进线端对60岁以上的老年人实行差异化服务，无论咨询办理任何业务，均可直接进入人工服务模式，无需进行语音交互，降低了老年人的理解和操作难度。二是在线渠道方面，针对老年客群大字版App提供直达人工客服的服务，减少客户交互操作步骤，提升客户体验。

为老年客户提供特色服务。

为关爱老年客群，青岛分行在辖区各网点为进店老年客户提供健康特色服务，包括养生茶、花茶、血压计等。通过一杯热水、一个微笑、一声问候、一份关怀，让他们感受到平安银行的温暖。总分行对各网点特色服务执行情况及客户体验情况定期进行监测和打分，保证服务执行到位；在监测时收集老年客户意见，倾听老年客户心声，持续优化服务流程。

优化业务流程，提升老年客户体验。

青岛分行针对代销公募、私募、理财等产品全面优化双录业务流程。通过优化线下网点双录操作流程，使流程更为便捷，让老年客户体验更好；将原本分段开展的普通双录和老年客户双录整合为一段完整的双录过程，覆盖全部确认事项，让老年客户体验更流畅；通过优化各类操作项的交互，放大字体，更加方便老年客户理解和操作。

尊重老年人使用习惯。

业务办理方式上，青岛分行尊重老年人使用习惯，保留老年人熟悉的传统线下服务模式，不强迫老年人通过线上方式办理业务。方便不熟悉线上流程的老年人办理业务；而且一旦遇到业务办理中的任何问题，网点人员可即时为其解答。

在线下服务方面，青岛分行网点服务标准规范有明确规定：以客户意愿为主进行客户分流，不得强制分流，亦未强制要求老年人通过自助设备办理业务；并通过检查督促各网点认真落实相关规定，充分尊重老年客户的习惯。

提升网络消费便利化水平

针对老年人群体较难轻松获取有效的服务信息这一痛点，平安银行对口袋银行App改造推出了大字版：一是对全页面视觉进一步升级，如字号放大、行间距加宽、明显颜色区分等，让页面信息更醒目，更加适配老年人群体、阅读障碍群体的日常浏览习惯；二是精简了大部分的应用操作，在比较复杂的手势操作上，应用内提供多步骤、多操作的流程指引，且每一步骤中只让用户完成一项核心操作，并提供清晰的反馈，大大降低老年用户群体在功能操作上的理解成本；同时，针对老年用户输入验证码时需要小心翼翼、生怕超出时效的痛点，口袋银行App将验证码的有效时长拓展至2分钟，提高老年人信息获取和输入的体验。

此外，青岛分行调研发现，不少老年人群体在学会使用智能设备后，对网络社交圈有非常大的依赖性，从而在潜移默化中放松了对网络空间的警惕与戒备心理。针对老年人用户群体在网络信息安全上的“数字鸿沟”难题，平安银行口袋银行App大字版全面屏蔽广告弹窗、广告插件、开屏广告等，减少信息干扰，保证老年群体信息安全，帮助他们学会预防网络诈骗。

加强教育宣传和培训

平安银行青岛分行持续开展面向老年人的金融知识普及和消保宣传活动，制作针对老年人的宣教素材，通过“以案说险”“平安消保之声”“消保微视频”等形式进行线上宣传，提示老年消费者增强风险防范意识；在线下以消保知识沙龙方式，组织网点开展老年人专场的防范电信诈骗讲座，提高老年人防诈骗意识，保护老年人“钱袋子”。具体开展情况有：

一是开展“金融智慧助老”活动。

为了更好地帮助老年人跨越“数字鸿沟”，满足数字时代老年人日益增长的金融服务需求，增强老年人防范金融诈骗、非法集资的能力，平安银行青岛山东路支行举办“金融智慧助老”活动，向老年客户讲解了警惕非法集资、有效预防诈骗，拒接电信诈骗等金融知识的普及宣讲，提高了老年群体的金融知识水平和风险防范意识。

二是警银联手开展老年客户防范电信网络诈骗专题讲座。

平安银行青岛分行在部分网点厅堂设立防范电信网络诈骗宣教专区，以网点厅堂为阵地，通过抖音、沙龙、民俗活动等生动多样的形式，帮助老年人掌握识别防范非法网贷、非法投资理财、非法集资等技能。

平安银行青岛城阳支行组织了防范电信网络诈骗专题宣教活动，邀请20余名老年客户参与。活动中邀请公安局工作人员，为老年客户进行现场授课，通过幽默生动的语言、深入浅出的讲解，让老年消费者对电信网络诈骗有了更深入的认识。活动现场，支行宣传人员通过邀请老年客户扫描二维码进行防范电信网络诈骗知识趣味答题，并评选出了防范电信网络诈骗小达人。

数字化时代加速发展，平安银行青岛分行将继续坚守“人民金融”底色，聚焦老年客户“急难愁盼”，做实做细老年人服务的各项消费者权益保护工作，让老年客户有更多获得感、幸福感、安全感，更加充分地享受金融业信息化发展成果。

■对老年人开展金融知识教育宣传

潍坊银行青岛分行：
用“心”金融服务 让新生活更美好

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者，加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容，提升消费者金融素养、加强金融环境建设，是金融业健康发展的重要保障。

潍坊银行青岛分行聚焦新时代不同金融消费者群体的个性化需求，“四步走”推进金融知识普及，统筹安排、有序推进、科学普及，有针对性地多渠道开展金融知识教育宣传，将金融知识普及工作做深、做细、做牢，并制定多项举措提升新市民金融服务质量，更好地融入本地经济，扎根青岛，服务百姓，助推构建和谐金融社会，与消费者共享美好生活。

普及金融知识 “四步走”保护消费者权益

金融消费者权益保护工作事关人民群众切身利益，对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义。为提升公众金融素养，防范化解金融风险，潍坊银行青岛分行面向广大客户，积极开展“金融知识普及月、金融知识进万家、争做理性投资者、争做金融好网民”活动。

立足营业厅宣传主阵地。

潍坊银行青岛分行辖内11家机构按照“广泛开展、营造氛围”的要求，立足营业厅这一宣传主阵地，面向社会公众大力普及基础金融知识，利用海报机、易拉宝、条幅、宣传折页、电视视频播放等营造浓厚宣教氛围。大堂经理向客户就反洗钱知识普及、防范电话诈骗、警惕高息理财陷阱、预防盗办盗刷、防范非法融资等内容，结合案例向客户进行宣传普及，并不时走出网点，将宣传覆盖面辐射到周边社区，形成了以网点为中心的宣教区域，提升了各网点辐射范围内居民的金融综合素养和风险防范意识。

开展联合宣教活动。

金融知识宣传月期间，积极参与金融知识科普游园会活动，引导广大金融消费者提高金融风险防范意识，切实守护好自己的“钱袋子”和合法权益，让市民通过工作人员的面对面宣教，轻松掌握金融知识。

聚焦重点人群。

潍坊银行青岛分行辖内各支行聚焦老年人这一重点群体，将宣传教育与推动金融服务适老化相结合，向老人们讲解防范非法集资、防范电信诈骗、反洗钱、反假币等知识，并针对老年群体的困惑进行答疑，受到了老人们的热情欢迎。

开辟线上宣教渠道。

为进一步扩大宣教范围，深化金融知识普及效果，潍坊银行青岛分行积极参与“金融知识进高校”活动，针对大学生群体较为关注的热点内容，录制线上宣教视频，同时通过微信公众号、微信群、朋友圈等形式不断传播正确的金融知识和金融理念，将金融消费者权益保护工作做到实处。

■开展“金融知识进万家”宣传活动

强化金融服务 开展新市民业务竞赛活动

为响应《中国银保监会中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》《潍坊银行新市民金融服务工作推进实施方案》等文件号召，进一步提升新市民金融服务质效，提高新市民的获得感、幸福感、安全感，潍坊银行青岛分行从创业就业、住房安家、养老保障、教育培训、便民服务等多方面为新市民提供有力支撑，并制定多项举措提升新市民金融服务质量，在各经营单元中开展新市民金融服务推进竞赛活动，以此加强各经营单元宣传新市民金融服务的主动性，提升各经营单元新市民金融服务优化和便捷能力，更好地融入本地经济，做老百姓身边的市民银行。

加强领导、高度重视。

按照《潍坊银行青岛分行推进新市民金融服务工作活动方案》要求，潍坊银行青岛分行将新市民工作列入一把手工程，成立了新市民金融服务推动领导小组，各部门相互联动共同推进新市民金融服务工作，发挥实质性统筹调度作用，同时建立青岛分行新市民推进工作群，实时组织业务推动。

强化考评、引导有力。

本次活动是以奖励为主、各经营单元本年度各项指标任务目标为辅且可促进各经营单元积极推进新市民金融服务的正向考核竞赛活动。潍坊银行青岛分行全面从严管控，实行行领导约谈与定量积分管理机制，严格管理新市民金融服务推进工作，杜绝不重视、推诿扯皮的情况，以营造良好积极的新市民金融服务环境。

重在过程、强化管控。

潍坊银行青岛分行着重加强新市民金融服务工作中的过程管控，一是强化培训工作，多次组织业务产品及指导，为提高金融服务质效提供有力保障；二是强化营销主动性，通过微信群新市民业务保单活动、定期统计通报等形式推动新市民金融服务业绩下沉；三加强宣传推广，通过公众号、朋友圈等线上活动及新市民专属宣传单页等形式，切实挖掘新市民金融需求，拉近与新市民群体的距离；四是管理部门联动推进，公司、零售、授信、风控等多个部门按照职责要求，深抓一条线，强化过程管控，抓实抓细新市民业务。

真抓实干，奋勇争先。

潍坊银行青岛分行将持续秉承以客户为中心的服务理念，维护金融消费者合法权益，积极践行社会责任，构建和谐金融消费环境，坚持做好新市民服务，不断优化服务水平和服务质量，推动新市民金融服务下沉，多方位助力新市民向美好生活前进。

■向消费者普及金融知识