听 潮

智能时代，如何帮老年人跨越数字金融鸿沟

记者 张正伟

开展拒收人民币专项整治，保障老年人现金使用便利性；优化网点服务，优先为老年客户办理业务；创新线上服务，便利老年人出行、就医、理财……

近日，人行宁波市中心支行按照央行的统一部署，新推和强化一系列措施，从现金管理、支付服务和普惠金融等方面，切实提升老年人日常金融服务的可得性与满意度。

《宁波市老年人数字化金融工具使用情况研究》显示，在宁波，老年人开通手机银行等数字化业务的占比达到了55%；但也有相当一部分老年人不愿意使用数字化金融工具，其中表示学不会的34.9%，不了解的24.49%。

为了让老年人共享数字金融带来的生活便利，业内人士建议，应该将数字化金融服务作为老年人金融消费权益保护的一项重要内容，“打造系统工程，保障老年人金融消费从阶段性措施转向常态化管理，从一事一策转向机制建设，从事后处置转向事前稳基”，帮助老年人顺利跨越数字鸿沟。

我市银行网点加大现场指导力度，帮助老年客户熟悉智能设备。（张正伟 郭星云 摄）

超半数开通手机银行 宁波老年人“爱上”线上金融业务

“闪付”乘车、刷卡购物、线上买理财产品……这些看似年轻人青睐的数字金融消费方式，正随着智能手机的普及，越来越多地走进宁波老人生活。

根据手机行业数据统计，2020年我国智能手机用户将接近8亿人。在宁波，随着智慧城市建设的深入推进，老年人使用智能手机也越来越普遍，从抽样调查的情况来看，在具有代表性的社区和行政村，宁波老年人智能手机保有率已经超过80%。其中作为日常消费的重要组成部分，利用手机办理金融业务的比重正越来越大。

据对工行宁波市分行、农行宁波市分行、建行宁波市分行、宁波银行、宁波市区农信联社等15家网点数量多、分布广、下沉深的金融机构的问卷调研数据显示，宁波老年人开通手机银行等数字化业务的占比达55%，其中使用过的达54.4%。18.34%的老年人使用手机银行购物及日常消费，21.13%用于生活缴费，23.6%用于投资理财，38.49%用于转账汇款，17.6%用于领取工资或退休金。

在宁波，老年人在购买保险、使用金融工具等方面正逐渐向年轻人靠拢，有的人甚至是股市散户中的高手。许多老年人的数字金融消费也逐渐从原有的单纯储蓄中“解放”出来，有的通过手机进行理财，有的操作电脑炒股。

此外，网点的缩减也在加速老年人金融业务办理线上化。近年来，大型银行缩减网点，分流柜面人员；部分城商行虽然在扩张网点，但对于银行网点覆盖不到的地方，一般非现金类业务基本开始通过数字化方式办理。根据宁波市统计年鉴显示，2016年至2018年，全市国有大行网点减少明显，城商行农村区域网点收缩，社区网点稍有增加。

今年，突如其来的疫情加速了这一趋势。我市绝大多数银行柜面业务下降明显，原来习惯通过银行网点办理业务的老年客户，除了像现金存取等必须到网点办理的业务外，大多开始选择在线代办缴费、购买理财等金融服务。

34.9%的人表示“学不会” 老年人数字金融普及任重道远

在宁波，虽然老年人数字金融业务快速增长，但与时代的发展要求相比，仍有较长的路要走。

受自身思想观念影响，老年人在选择银行产品或服务渠道时相对保守，更愿意选择传统的柜面服务和定期储蓄、国债、保本型银行理财产品等收益稳定性产品。问卷调查显示，目前宁波老年人不愿意使用数字化金融工具主要原因在于不了解（24.49%）、不安全（28.26%）、学不会（34.9%）和没人指导（12.36%）。其中，不少老年人担心“学不会掉面子，不愿意求助他人”。

从人行宁波市中心支行开展的问卷调查与现场体验活动中发现，许多宁波老年人不愿意使用金融数字业务的原因有四大方面：使用功能过于复杂。66.7%的老年人反映，手机银行页面展示的功能过多，部分功能查找比较麻烦。功能显示不够醒目。93%的体验用户反馈，手机银行页面字体过小，老年人常用的功能没有清晰展示，相关提示文字不明显。表达说明不易理解。所有体验用户反映，部分提示性问题难以理解，整体表达不够通俗化，特别是关于免责方面的条款，意思表达过于法条化，晦涩难懂。求助无法及时回应。许多老年人反映，目前他们使用的功能主要集中在转账、购买理财产品等简单业务方面，其他业务均需有人指导操作，而独立操作过程中遇到问题，无法联系后台客服及时进行解答，而机器人回答又满足不了需求。

此外，还有老年人反映，目前大多数银行的金融产品风险等级对老年人购买的指导性不强，金融教育方式“走过场”，线上宣传很难传达给他们。

线上线下齐推进 提升老年人金融消费获得感

根据今年开展的宁波市老年人数字化金融工具使用情况研究报告，人行宁波市中心支行近日发出通知，引导和要求辖区银行金融机构严格按照《银行业金融机构老年人金融消费柜面服务指导规范》，从耐心答疑解惑、告知收费标准、充分风险提示、不强行推荐自助渠道服务等八个方面规范金融机构柜面服务，并清单式提供25条老年人金融消费营业网点服务规范。

提升老年人金融消费获得感是一项长期工程，需要平时打好基础、线上线下同步，做好老年人金融消费权益保护法律及制度体系构建、老年人金融产品和服务机制创新、老年人金融知识宣传教育和金融机构老年人金融服务专题培训等一系列工作。

人行宁波市中心支行相关工作人员表示，将借助此次契机，从以下几个方面提升我市老年人数字金融服务的水平。

加大拒收人民币专项整治工作力度，保障老年人现金使用便利性。安排大篷车硬币兑换和上门现金服务，组织商户签订不拒收人民币承诺书；会同市场监管等部门，共同推进民生领域现金收付规范制定、落实工作。满足个性化需求，持续优化老年人金融服务供给。积极推进助农金融服务点建设，为农村老年群体提供小额存取款、转账汇款、水电气数字电视代理缴费等一站式金融服务，实现行政村金融服务全覆盖。优化网点金融和线上金融服务，积极推进银联标准公交乘车码在全市城乡公交领域应用，协调推进云闪付APP上就医预约挂号，推进金融线上应用适老化改造。优化金融产品供给，引导金融机构通过增加销售额度、延长销售时间，以及在农村网点增开购买专窗等形式，充分满足老年群体购买国债的需求。引导金融机构定制老年人专属金融产品。强化宣教和金融纠纷化解。持续推进金融知识进社区进农村。针对老年居民开展手机支付培训和拒收现金举报辅导，缓解数字鸿沟问题对老年群体生活造成的障碍。

开放

信息速递

宁波都市圈文旅惠民季启动

“二人转”变成“三重唱”

文旅惠民，促进人文交流，近年来，一直是宁波与舟山“二人转”，如今，这一活动迎来了新演员。前天下午，宁波、舟山、台州三地文化旅游部门联合发起2020甬台舟旅游惠民季活动，向广大市民游客献上丰富的惠民旅游产品，进一步推动宁波都市圈旅游观光的“同城待遇”。据介绍，昨日起至2021年1月31日（节假日除外），宁波市范围居民（凭本人身份证）参与活动可享受台州、舟山旅游景区、民宿、餐饮等各类优惠。

在当前疫情常态化市场下，2020甬台舟旅游惠民季“放价”惠民、优惠活动丰富，桃花寨、射雕影视城、塔湾金沙等舟山、台州的42家景区推出半价优惠门票。其中，舟山推出逾100家酒店民宿、餐饮以及文娱体育类优惠产品供市民挑选，其中不乏高空攀岩、真人cs、自然营地教育等精彩的体验项目。台州文旅投资发展有限公司面向宁波居民推出台州文旅畅游卡，分别为280元成人卡与180元学生卡，持卡人在一年内可以不限次数游览台州首批22家加盟景区，实享价值超过1000多元。

据悉，此次推出的台州文旅畅游卡采用线上办理的方式，宁波居民关注台州智慧旅游小程序，按照流程进行实名制认证，付费审核通过激活后，便可开通使用。

需要提醒广大市民游客的是：由于目前还处于疫情常态化防控时期，此次参与活动的三地旅游景区仍然实行“预约、错峰、限流、防聚集”等措施，市民出行前一定要提前做好准备，并在出游时听从景区工作人员安排，注意个人防护。此外，由于各地酒店、民宿冬季生意火爆，市民预订请提前；额外享受优惠政策的群体以及具体优惠情况，市民以各景区（点）售票窗口、酒店等当天公布的价格和内容为准。（张正伟）

近日，北仑税务人员到一家生产保险柜的小微企业走访，为企业解决生产经营难题。据悉，北仑区税务局组建服务小分队，开展政策宣传进企业、进园区、进社区活动，加强线下“面对面”辅导，帮助小微企业焕发活力。（董娜 黄兰慧 摄）

金融激活乡村振兴“密码”

骑行“出道” 催生乡村产业新气象

记者 单玉紫枫

“村庄非常酷，还有很棒的民宿，amazing!”一到周末，宁波诺丁汉大学的外籍教师Martin Brozovsky就“蠢蠢欲动”，骑上山地车到慈城镇南联村走一圈，体验全国首创的开放式越野公园的魅力，然后到附近云湖边的民宿喝杯茶，在特色市集上挑点文创用品……

让Martin“种草”的，是日前在江北慈城镇举办的首届“长三角”山地自行车公开赛。来自长三角地区专业车队以及各俱乐部的近300名运动员汇聚于此，其中不乏来自著名车队的山地自行车名将和专业高手。这场业内的著名赛事也让位于慈城南联村的全国首个开放式越野公园、长三角地区唯一的提供常态化服务的开放式山地自行车公园“正式出道”。

赛道按国家级比赛要求建设，依托自然山势，设计了高、中、低等不同难度的骑行车道。赛道全长10公里，设有高难度越野区域、人工障碍及高强度上坡等不同的赛段。赛道全程配置赛道绳、路面标识、警示系统等设施。赛道穿梭于连绵不断的山坡竹林中，骑出竹海，映入眼帘的是连接南联村与公有村的云湖山色。

“山地车骑行的精髓与乐趣，就在于隐藏在山野之中的自然风光与新鲜空气。”在江北旅投云湖项目运营负责人王丹红看来，赛事的成功举办拉开了体育振兴乡村的序幕。接下来，还将推进赛事升级，从国家、省市层面打造青少年比赛基地。

将长三角的区域赛事搬进乡村，既展示了南联村乡村振兴发展成就，更是“旅游+体育+文化”的又一次创新。“一年中有比赛的日子只有几天，更多的是‘后赛事时段’的经营，以及运动普及、旅游推广、乡村发展、景区村庄建设等工作。”王丹红说，南联村坚持体旅结合、文旅结合，打造的宁波山地车公园是全国首创的“8C服务理念”开放式公园，提供餐饮、清洗、营地、培训等服务。加之地处云湖之畔，坐拥世外桃源般的青山绿水，风景够美，周边够“玩”，赛事之外的文化旅游等产业完全可以盘活整个公园的运营。

早在2019年，南联村就当选浙江省首批美丽示范乡镇和美丽乡村特色精品村。“近年来，慈城镇结合创建国家级文旅融合示范区目标，不断加大融合力度，做大乡村振兴文章，计划3年内安排实施美丽城镇建设项目59个，涉及环境综合整治、道路交通规划、老旧小区改造、安置小区建设、商贸教育医疗等社会民生各领域。”慈城镇相关负责人表示，文旅体融合，未来的南联村不仅仅是“盆景”，而是展示慈城全域旅游的连片“风景”。

新闻内存

宁波银行业金融机构老年人金融消费柜面服务指导规范

为切实维护老年人金融消费合法权益，促进银行业金融机构营业网点做好老年人金融消费服务工作，宁波市金融消费权益保护协会会同相关银行金融机构，研究制定了《银行业金融机构老年人金融消费柜面服务指导规范》，以及《银行业金融机构老年人金融消费营业网点服务规范和话术》，引导我市银行金融机构以“维护老年人金融消费权益”为原则，充分确认老年人客户业务办理需求，做好业务风险提示，有效避免老年人金融消费投诉发生。

一、多次反复确认

要反复确认老年人客户业务需求，且必须得到肯定答复后再行办理。如：“张大爷，您确认取款XX万元吗?”“王阿姨，您确认从您卡里转XX万元至XXX账户吗?”……在得到明确回答后，方可为老年人客户办理相关业务，确保客户清楚所办业务。

二、严格唱收唱付

与老年人客户进行现金、单据、重要文件交接时，严格执行唱收唱付。交接现金时，“收您XX元，请看计数器”或“这是您支取的XX元，请您收好”。交接单据、重要文件时，“这是您的XX资料，请您收好”。做到充分提示，确保老年人客户对柜面所办业务无异议。

三、认真信息核对

要提示老年人客户认真核对业务单据后再行签名。在签名环节，柜员要明确提示老年人客户注意仔细核对单据信息，重点提示金额、收款人信息是否正确，确认无误后，再要求客户签字。如果遇到书写困难的老年人客户无法签字的，可使用按手印的方式代替签名。

四、耐心答疑解惑

要耐心为老年人客户解答疑问。老年人对事物的认知能力、接受能力相对较弱，产生的疑问也多。柜员在解答老年人客户的疑问时，态度要温和，语速要放慢，耐心细致地为老年人客户讲解，直至客户明白为止。

五、告知收费标准

要明确告知业务收费标准。首先要推荐老年人客户使用银行优惠结算产品，通过免收费渠道为客户办理业务。如果涉及收费的，要明确告知业务标准，老年人客户同意后再行办理。

六、充分风险提示

老年人客户防范风险意识低，最容易成为非法金融欺诈的受害者。遇到老年人客户办理收款人为非持卡人本人的转账、汇款类业务时，都要将“防范电信诈骗提醒”作为必要程序，做到“四必问”。“一问”：是否认识对方？“二问”：为什么要转账？“三问”：转账是否转给亲属、购买物品、中奖等？“四问”：是否知道网络电信诈骗？一旦发现是非法金融诈骗，尽最大努力说明并制止客户，必要时报警。

七、不强行推荐自助渠道服务

考虑到老年人金融消费习惯，柜员不要主动推荐65周岁以上老年人客户开通网上银行、手机银行等电子渠道服务。因老年人年龄原因，容易出现操作失误导致资金损失，也容易受不法分子欺诈直接通过网银汇款。对65周岁以上老年人客户开通电子银行自助服务渠道，应委婉提示客户可能存在的风险，如没有电子银行自助服务渠道使用习惯，建议客户不予开通。

八、柜面服务更耐心

因老年人行动缓慢，特别是行动不便及高龄老年人客户，叫号和业务办理时间长，应视客户行动程度来适当延长，不限时、不催办，要更加耐心、细心、热心地为老年人客户提供柜面服务。

（张正伟 整理）

周开刊放