

为了“夕阳红又美”

——建行宁波市分行倾情服务老年金融消费者

“建行的志愿者教我使用手机，学会了怎样使用微信、支付宝、手机银行等，快捷又方便，我的退休生活更加美好了。”现场参加助老普惠金融培训的王阿姨，用建行手机银行给同在现场培训的老伴成功转账了一笔钱。

近日，建行宁波市江北支行员工前往江北慈孝颐养中心，以老年人“银龄跨越数字鸿沟”为主题，围绕智能手机的应用、防范金融诈骗、建行手机银行大字版功能等知识进行科普培训，为那里的老人们开展了一场金融消保知识宣讲。课堂上，客户经理手把手教老年人操作手机，一遍又一遍进行演示，智能手机如何设置网络、调整字体的大小到如何使用微信加好友、如何建立微信群、从如何使用建行老年版手机银行查询账户余额、如何转账，到如何使用移动支付完成出行、购物、就医、办事服务等，深受老年人的欢迎。

这是建行宁波市分行贯彻落实国务院和金融监管机构的各项要求，维护老年金融消费者基本权利，做深做细为老年人金融服务工作的一个缩影。为积极应对宁波市人口老龄化问题，切实解决全市老年人在运用智能技术方面遇到的现实困难，使广大老年人走进数字时代，融入智慧生活，享受智慧生活，宁波市科协牵头联合建行宁波市分行、中国移动等多家单位共同发起“银龄跨越数字鸿沟”科普专项行动，旨在帮助老年人掌握新技术，共享信息时代发展成果，打造宁波市民生工程。建行宁波市分行发动兼职讲师、青年志愿者在网点“长者服务专区”、养老院、老年社区、老年大学、“裕农通”服务网点，围绕智能手机应用、防范金融诈骗、建行手机银行大字版功能应用相关知识，开展“微沙龙”、老年讲堂等形式的科普培训。截至9月6日，14家支行立足实际，发挥各自优势，为老年人开展智能手机培训活动83场，共培训3000余人次，累计发放图文资料3000余册，切实推进了老年人跨越“数字鸿沟”的步伐，履行了国有大行的社会责任。

◆ 服务助老打造“银发幸福+”

建行宁波市分行遵循“服务敬老、场景舒老、设备适老、活动益老、权益利老”的“五老关爱法则”，开展网点适老化改造，打造“银发幸福+”金融主题网点，配备养老服务专员，开展金融知识普及、智能手机操作普及等网点主题沙龙，构建线上线下一体的养老生态圈，助力老年客户适应数字金融应用。

建行以数字化线上平台为触点，重点向中老年客户推进“安心悠享”养老服务专区，连接G端政策、整合B端优质养老产业服务资源，为C端老年客户及其家庭提供养老机构预约、养老补贴领取、照护服务、家政服务、社区活动等非金融服务。其中还涵盖了最受老年客户喜欢的医疗健康、商超购物、旅游出行、老年大学、娱乐社交、金融服务六大板块，成效良好，目前关注客户数5000余户。

建行重点关注涉老金融高频事项和服务场景，印发《关于开展“金融助老”行动的通知》，借力“裕农通”“劳动者港湾”等服务资源，为特殊消费者群体提供热水、如厕、充电、阅读



建行助老服务专员为老年客户提供个性化服务。

等服务，并组织厅堂微沙龙、微课堂等活动，开展适合特殊消费者群体的金融知识宣传。年初以来，分行“劳动者港湾”已累计服务老年客户近万人次，开展“劳动者港湾”公益活动12次，近3000人参加。分行面向老年用户推广账务变动短信通知免费服务，保留现金柜台、填单台等

老年人适应和熟悉的传统服务方式，加大大堂经理对智能化设施（存折STM机、手机银行大字版）的使用指导。已完成配置存取款机333台，今年以来55周岁以上人数累计使用6640多笔。手机银行大字版服务55周岁以上用户人数40多万人次，累计操作13万多笔。

◆ 宣讲助老防范金融诈骗

建行宁波市分行做好老年人金融消费权益保护，通过进社区、养老院和入村入户开展助老金融培训，用现场说法进一步深化老年客户群体对金融设施、服务、产品以及风险的认知，提高其保护个人金融信息、防范和应对非法金融活动的的能力，年初以来分行网点现场培训80多期，参与上千人次，进社区、村100多次，参加现场培训500多人次。

建行还利用现场说法，教育老年人防范欺诈。不久前，一名老年客户来到建行鄞州兴宁支行要求办理金额1万元的现金汇款业务，大堂经理郭嘉隽在协助客户填单时询问客户是否认识对方，客户十分确定地表示对方是自己老同学，帮自己买东西，且已

经在其他网点汇过款。但填单过程中大堂经理发现客户书写对方名字并不流畅，且发现其对照抄写的微信聊天记录上有“内部认购原始股半年后可以1.5倍回购”等敏感信息。征得客户同意后，大堂经理查看了客户与对方的微信聊天记录，发现“认购股权、上市交易”“半年回报1.5倍，一年回报2倍”的聊天内容以及对方刻意营造自身高端身份的措辞都极为可疑，认为该客户极有可能遭遇了诈骗，于是立刻报告网点负责人及营运主管。网点负责人及营运主管确认了聊天内容后判断客户确实受到诈骗，最终经过一番劝说，客户意识到自己真的被骗了，放弃了汇款，深受教育。

近日，建行北仑华山支行大堂经理接待了一位女性老年客户，该名客户情绪激动，要投诉建行，反映建行手机银行的转账功能不好用，收款的账号、户名已与对方单位核对确认，转账30万元却一直不成功。大堂经理让客户调出收款账号、户名信息进行核对，后经检查是客户在手机银行中输错了“酒”字导致汇款不成功。这期间大堂经理仔细查看了名为复兴散户联盟微信群的聊天记录，经过进一步了解确定这是诈骗案件，于是努力劝说客户，给客户分析事件疑点，终于打消了客户汇款的想法，并劝说客户做报警处理。这位老年客户感激地说：“你们给我上了生动的一课。”

◆ 农村助老打通“最后一公里”

农村是老年金融服务“最后一公里”。建行宁波市分行在全辖2484个“裕农通”服务点进行服务升级，聘请乡村智能手机培训辅导员，向农村老年人发放智能手机操作培训知识手册和宣传页册，开展手机银行应用和快捷绑卡应用线上活动，促进乡村老年客户使用能力和积极性。在奉化市

溪口新建村，一天早上，李奶奶照常到村委唐主任家里，拿出一张电费单子，说：“主任，你什么时候去镇上，帮我缴一下电费。”

唐主任笑道：“您还不知道，现在缴电费不用去镇上啦，村里直接就可以通过建行‘裕农通’缴啦。”“前阵子，建设银行来村里设立了一个‘裕农通’服务点，可以帮村民缴水电费、社保，还能转账汇款，你现在就可以拿着单子找村会计，他马上会给你办好。”李奶奶拿着单子果然很快就办好了。

余姚市梁弄镇横坎头村地处革命老区，建行余姚支行在横坎头村设立“裕农通”服务点，打造各类生活缴费场景，将建行普惠金融服务惠及到每位村民。奉化区溪口是水蜜桃之乡，许多老年村民家中都有果园。建行奉化溪口支行通过该村宁波市全通农业发展有限公司，上门进行“裕农通”服务，用于收购该村村民的笋产品及水蜜桃，用建行对公账户和“裕农通卡”结算收购款，大大方便了老年村民。

通讯员 石志藏 陈辉 文/摄



建行助老服务专员为老年客户服务。