



宁波市银行业协会

优化银发服务 发展养老金融

宁波市银行业协会 发出金融助老服务倡议书

宁波市老年人口较多、人口老龄化程度较高，全市60周岁及以上户籍老年人口已逾百万。但伴随银行智能化转型不断提速，“数字化”却无形中成为他们获取金融服务的一道屏障。为帮助老年人解决“不敢用、不会用、不想用”智能技术的困难，助推宁波银行业持续优化适老金融服务质效，更好为银发群体提供便捷高效、温暖舒心的金融服务，在国家金融监督管理总局宁波监管局指导下，宁波市银行业协会向各会员单位发出《宁波银行业金融助老服务倡议书》（以下简称《倡议书》）。

根据《倡议书》，宁波市银行业协会倡议42家会员单位在5个方面重点展开适老服务工作。具体是提升服务意识，宣扬敬老爱老理念；优化网点设施，保障传统适老服务；创新金融产品，助推养老金融发展；完善服务流程，提升适老服务质效；强化知识普及，维护老年人合法权益。

□记者 周雁
通讯员 顾云 孙碧云
文/摄

1 提升服务意识 宣扬敬老爱老理念

宁波市银行业协会倡议各会员单位，应大力弘扬敬老爱老文化，传导敬老金融服务理念，引导全体工作人员提升老年客户服务意识，提高为老年客户服务的自觉性和主动性。要建立健全老年客户服务机制，做深做细做实服务老年客户的各项工作，使老年客户获得更周全、更细致的金融服务。

国有大行率先开展了升级“适老化”服务，如建行宁波市分行打造了全市首批适老服务认证网点2家，开展了一系列服务老年客群的金融教育活动，用浅显易懂的语言，喜闻乐见的方式，丰富多彩的活动，润物细无声地走进老年客群。本地银行方面，鄞州银行于今年年初推出“鄞享岁月”助老服务品牌，将每月第3个星期四定为该行的助老日，以“共惠”“共养”“共学”“共乐”为系列主题，为老年客户提供更优质、更贴心的服务。

2 优化网点设施 保障传统适老服务

为充分考虑老年客户实际需求，为其自主安全通行、获得金融服务等提供便利，《倡议书》呼吁各会员单位推进网点无障碍环境建设。通过丰富便民物品配置，配备电子信息显示屏、手写板、语音提示，适当放大字体或提供专属版本业务指南等，为老年客户提供无障碍服务。持续保障传统金融服务，保留现金服务窗口，尊重老年客户对传统服务方式的选择，对愿意尝试使用智能设备的客户要做好业务指导和帮助。

针对协会的倡议，我市各银行业金融机构根据当前客户的实际需求，陆续开展了一系列优化网点设施的措施。

建行宁波市分行为老年人等特殊群体提供专属通道、优先优待服务，打造网点人性化服务设施设备，在网点增设移动填单台、老花镜、交流板等适老设备，方便老年客户到店业务办理。

稠州银行宁波分行为老年人设置了爱心窗口、爱心专座等便民设施，设立了老年人服务专线，帮助老年人及时解决各种问题与困难。



宁波通商银行“通商会客厅”零售网点品牌开展适宜老年客群的各类活动。



恒丰银行宁波分行在厅堂开展敬老活动。



稠州银行宁波分行为老年人设置了爱心窗口、爱心专座等便民设施。

4 完善服务流程 提升适老服务质效

持续畅通线上线下服务渠道，协会倡议各银行机构要严格执行《宁波银行保险机构适老化智能识别年龄设置服务指引》相关要求，优化手机银行、电话银行、官网、自助设备等平台，简化操作界面与流程，增加语音导航、大字版更多适合老年客户的服务功能，使老年客户更容易接受智能金融服务。切实加强员工培训，提高服务老年客户的技能和水平。对于无法亲临网点的老年客户，银行网点要提供人性化上门服务。

在提升适老服务质效方面，各家银行已开展多样化工作满足广大老年朋友的需求。杭州银行宁波分行在叫号机上设置了“适老业务”模块，提供老年客户优先叫号服务，减少等候时间；推出手机银行“乐享版”，采用大字体、大图标，精选四项高频业务放在首页，提升老年人移动支付便利程度，还为高龄老人提供个性化上门服务。

宁波通商银行定制上线手机银行APP“特别关怀版”，推出老年客户“一键直达”客服热线人工服务，专线通过客户绑定电话号码识别客户身份信息，并持续扩容水电煤公共事业费代缴、智能语音服务等系统功能，提高老年服务便利化。

5 强化知识普及 维护老年人合法权益

为切实保护老年客户合法权益，协会倡议各银行业金融机构要针对性地开展老年人防诈骗、非法集资等金融知识宣教工作，不断加大政策法规、产品服务的宣传力度，帮助老年人更好获取金融服务，提高风险识别能力。同时，要公平对待老年金融消费者投诉，耐心听取其金融消费诉求，一站式、一次性解决老年客户投诉，避免多次跑、多头跑。

2023年，民生银行宁波分行开展了“普及金融知识 万场电影进基层”活动，将金融科普送到家，帮助老年人守护住“钱袋子”。

宁波通商银行基于“通商会客厅”零售网点品牌开展适宜老年客群的各类活动，网点工作人员将如何防范金融诈骗、如何安全使用银行卡、如何辨别假币等金融知识融入其中，为老人们答疑解惑。

3 创新金融产品 助推养老金融发展

探索养老金融业务及产品创新，不断丰富养老产品体系，《倡议书》中提及银行金融机构可以推进个人养老金业务发展，开发养老储蓄存款、养老理财等养老适老产品，整合保险、基金等金融机构资源，满足消费者多样化、特色化养老需求。大力支持养老产业发展，积极与医院、养老园区、健康产业等合作，为老年客户延伸提供全方位养老服务。

如中国银行手机银行银发专区构建“财富管理、品质生活”等多项功能板块，多方面给予老年客户金融和非金融增值服务。银发专区财富管理板块，根据银发客群的投资理念和风险偏好，遴选数十款金融产品，定制多款银发专属金融产品，帮助银发和养老客群实现投资目标。

昆仑信托借鉴海外养老信托先进经验，推出安养系列养老信托产品，与保险金信托、遗嘱信托和特殊需要信托创新融合，将商业养老保险、遗嘱等嵌入，实现个人养老规划、子女照顾、家族财富传承、公益慈善规划和资产税务筹划等多重受托目的。通过设立养老信托可以为维护老年人财产权益竖起防火墙，防止各种“套路贷”等诈骗案件，同时为受益人获得稳定持续的收益来源，维系和谐的家庭亲情关系，缓冲因委托人经济变故而给家庭生活带来的影响。昆仑信托后续还将积极探索将养老信托与以房养老（逆向抵押型房贷）、保险及慈善信托等金融产品结合，满足客户养老的各种需要。