

### 设施优化,精准施策,我市金融机构积极推进适老服务活动

# 优化“适老”服务 缩小“数字鸿沟”

■记者 祝贺 文/图

为助力老年群体迈过“数字鸿沟”,日前,四川省银行业协会引领会员单位贯彻落实金融监督管理部门的决策部署,聚焦老年群体高频特色的金融服务,启动四川银行业适老服务活动。  
对此,我市各银行机构主动作为,将传统服务与智能创新相结合,保留传统存单存折业务,开发适老网银及APP,改善网点硬件设施,打造适老服务示范网点,为老年客户提供更周全、更贴心、更便利的金融服务。



银行工作人员为老年群体服务



## “适老”服务便捷周到

近日,四川省银行业协会发出倡议,金融机构要充分考虑老年客户需求,因地制宜完善网点服务设施,丰富适合老年客户使用的物品配置。要不断优化面向老年客户的线上线下高频业务场景,简化流程,提高安全性、便捷性和高效性;针对部分老年客户因特殊原因不能到银行办理业务的情况,要坚持特事特办、急事急办的原则,主动提供上门服务。要保留老年客户熟悉的传统服务方式,尊重老年客户的业务办理选

择权。  
记者日前走访了市中区各金融机构部分营业网点,看到各网点休息座椅、饮水设施、无线上网、金融知识教育阅读架、老花镜等多项基础便民设施一应俱全。此外,工作人员会主动热情接待并帮助老年客户,尊重其业务办理的选择权,耐心指导老年客户使用智能设备、手机银行等线上功能。  
“这些便民设施对我们老年人来讲真的很重要,遇到不懂的金融问

题,银行工作人员还会耐心引导讲解,为这样的服务点赞。”近日,前往银行网点办理大额存款业务的市民倪大爷向记者介绍了他享受到的“特殊”服务:“银行对老年人很好,方方面面考虑周到,服务热心暖心。”  
在金融业务方面,某银行网点工作人员介绍,银行围绕老年客户群体金融需求,精心设计专属金融产品,并规范营销推介流程,将合适的产品和服务提供给合适的老年客户群体,推出相应个性化服务。



## 相关活动“助老”风险识别

针对老年客户的财产容易遭受非法集资、网络与通信诈骗等不法侵害等情况,今年以来,我市金融机构持续加大对老年客户金融风险防范宣传教育力度,帮助老年人提升反诈识别能力,采取“阵地+户外”宣传方式,依托网点、社区,开展金融知识宣讲,通过“防范非法集资宣传教育”“3·15金融

消费者权益保护进社区”“防范电信诈骗”等线上+线下活动,帮助老年客户提高对各类金融产品和服务的认知能力、风险识别能力和自我保护能力,持续提升老年客户金融素养。  
据了解,接下来,我市金融机构还将继续围绕提高老年人群生活品质的目标,积极探索线上线下适老服务模式,持续提升老年客户服务体验,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务。

## 财经 焦点

## 解决老年人运用智能技术困难

相关链接

为进一步解决老年人在银行保险服务领域运用智能技术方面遇到的困难,让老年人更好共享金融业信息化发展成果,今年3月,银保监会发布《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》(以下简称“《通知》”),围绕保留和改进传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平等五个方面提出十六条具体措施。

《通知》指出,要保留和改进传统金融服务方式,具体措施有优化网点布局、保留和改进人工服务、完善柜面服务、尊重老年人使用习惯以及完善应急保障措施。其中,各银行保险机构要合理配置服务人员,为老年人办理业务提供引导;有条件的营业网点要开设绿色通道或专属服务窗口。商业银行要保留仍在使用的纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式,不得强迫老年人使用银行卡,不得强制老年人通过自助式智能设备办理业务,不得违规代替老年人操作,不得对老年人使用柜面人工服务设置分流率等考核指标。

同时,《通知》提出优化使用流程,打造适老手机银行APP,丰富适老产品和服务。为推进互联网应用适老化改造,《通知》提出实施金融互联网网站、移动互联网应用适老化改造,推广使用便携式智能服务终端。

### 财经

理财创富事业部总监 伍虎  
财富热线:18683382061

## 金融 博览

## 金融“活水”助力项目建设

本报讯(记者 祝贺)4月26日,全省重点项目融资对接暨辅导培训电视电话会议召开,我市分会场参会并举行签约仪式。  
会上,农发行乐山分行、工行乐山分行、农行乐山分行、中行乐山分行、建行乐山分行等5家金融机构分别与市交投集团、苏新投集团、高新投五通桥基地公司、乐山京运通公司、岷江港航电公司等5家企业签订融资意向和战略合作协议,金额共计60.8亿元,为加速推进全市重点项目建设提供了有力的资金和服务支撑。会议还邀请专家从政策性银行融资政策、直接融资工具运用等方面对重点项目融资发展提供专业的辅导培训。

据悉,今年以来,全市金融系统聚焦“十四五”开局之年发展目标,全力开创政金合作新局面,为服务重点项目落地落实创造了良好的融资环境,同时积极探索政策性银行支持,探索“全链条”金融服务新理念、新模式,一季度已梳理发布重点项目融资需求410亿元。下一步,我市将持续跟进重点项目推进情况,定期发布和对接融资需求,引导金融机构参与解决项目融资的难点问题,加大直接融资推广和运用力度,支持项目业主多渠道实现融资。

## 兴业银行乐山分行“法治体系建设年”提升合规经营水平

本报讯(记者 祝贺)2016年以来,兴业银行乐山分行体系化开展合规文化建设活动,以“员工行为十三条禁令”及“兴航程”活动为主线,夯实“明规矩、促提升、强执行、重示范、严治理”合规内控管理基础,逐步提升该行合规经营水平。近日,该行在总结前期合规管理“五部曲”成效的基础上,启动了兴航程“法治体系建设年”活动。

据悉,该行将围绕“法治兴业”主线,紧跟两项重点——“法治兴业”中长期建设规划、压实合规内控管理“三大责任”,有序推进四条路径(以“学”加强合规宣导,推进法治文化建设;以“严”践行合规义务,强化责任担当意识;以“新”驱动管理变革,构建合规内控新格局;以“治”推动专项治理,深化业务效能转变),齐心协力,上下拧成一股绳,在改革中实现合规经营,全面提升员工合规文化意识,推动“法治兴业”落地。



快乐一点 无限乐山

下载无限乐山APP 掌握乐山权威资讯

## 金融管理部门联合约谈部分从事金融业务的网络平台企业

新华社北京4月29日电 为深入贯彻落实党的十九届五中全会、中央经济工作会议及中央财经委员会第九次会议精神,进一步加强对网络平台企业从事金融业务的监管,强化反垄断和防止资本无序扩张,推动平台经济规范健康持续发展,2021年4月29日,人民银行、银保监会、证监会、外汇局等金融管理部门(以下简称金融管理部门)联合对部分从事金融业务的网络平台企业进行监管约谈,人民银行副行长潘功胜主持约谈。腾讯、度小满金融、京东金融、字节跳动、美团金融、滴滴金融、陆金所、天星数科、360数科、新浪金融、苏宁金融、国美金融、携程金融等13家网络平台企业实际控制人或代表参加了约谈。

金融管理部门指出,近年来,网络平台企业在提升金融服务效率和金融体系普惠性、降低交易成本方面发挥了重要作用,发展的总体态势是好的,但同时也普遍存在无牌或超许可范围从事金融业务、公司治理机制不健全、监管套利、不公平竞争、损害消费者合法权益等严重违规问题。此次联合监管约谈的从事金融业务的网络平台企业,具有综合经营特征且业务规模较大、在行业内具有重要影响力、暴露的问题也较为典型,必须率先严肃纠正。  
金融管理部门强调,党中央、国务院高度重视网络平台企业的规范健康持续发展,对加强平台企业金融监管、规范平台经济竞争秩序等作出了一系列重要部署,提出了明确要求。各网络平台企业要认真学习领会党中央会议精神,高度重视自身存在问题,对照金融法律法规和各项金融监管制度全面自查整改。开展金融业务要以服务实体经济、防范金融风险为本。对于违规经营行为,金融管理部门将依法严肃查处。

金融管理部门针对当前网络平台企业从事金融业务中普遍存在的突出问题提出了整改要求。一是坚持金融活动全部纳入金融监管,金融业务必须持牌经营。二是支付回归本源,断开支付工具和其他金融产品的不当连接,严控非银行支付账户向对公领域扩张,提高交易透明度,纠正不正当竞争行为。三是打破信息垄断,严格通过持牌征信机构依法合规开展个人征信业务。四是加强对股东资质、股权结构、资本、风险隔离、关联交易等关键环节的规范管理,符合条件的企业要依法申请设立金融控股公司。五是严格落实审慎监管要求,完善公司治理,落实投资者入股银行保险机构“两参一控”要求,合规审慎开展互联网存贷款和互联网保险业务,防范网络互助业务风险。六是规范企业发行交易资产证券化产品以及赴境外上市行为。禁止证券基金机构高管和从业人员交

叉任职,保障机构经营独立性。七是强化金融消费者保护机制,规范个人信息采集使用、营销宣传行为和格式文本合同,加强监督并规范与第三方机构的金融业务合作等。  
金融管理部门要求,网络平台企业要充分认识自查整改工作的必要性和严肃性。要树立严格遵守金融监管要求的合规意识、坚决维护公平竞争市场环境的市场意识、以消费者权益保护为核心的服务意识,以让党和国家放心、让人民群众满意、让同业尊重为目标,认真查找问题,稳妥有序抓好整改。自查整改期间,要保持企业正常经营和业务连续性。金融管理部门将与网络平台企业保持密切沟通,充分听取意见建议,并将适时对整改情况开展检查。对整改不到位或顶风违规的,依法依规严肃查处。  
金融管理部门表示,将始终坚持发展和规范并重,支持和促进平

台经济守正创新、行稳致远。一方面,牢牢坚持“两个毫不动摇”,依法保护产权,弘扬企业家精神,激发市场主体活力和科技创新能力,促进平台企业不断提升金融服务,巩固和增强国际竞争力;另一方面,坚持从严监管和公平监管,一视同仁对各类违法违规金融活动“零容忍”,保障数据产权及个人隐私,坚决维护公平竞争的市场秩序。  
参加约谈的企业表示,将高度重视自查和整改工作,在金融管理部门的指导下,全面对标金融监管要求,制定整改方案,认真落实到位。在全力保证金融业务合规性和连续性的同时,将继续坚持服务实体经济和人民群众的本源,进一步增强社会责任,维护公平竞争市场环境。

## 经济 观察



# 森林防火常年抓 保护森林靠大家