



资料图片 请作者与本报联系,以奉薄酬

让老年客户更舒心 金融适老服务

举措 适老服务践行普惠

近年来,我市金融机构采取积极措施,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,确保满足老年人的需求。

以乐山市商业银行为例,该行高度重视服务品牌建设,始终秉承以客户为中心的服务理念,在服务老年客户方面采取系列措施,体现该行敬老、爱老的传统,履行企业社会责任。该行在全行范围内为符合条件的网点设立无障碍通道,增加护栏扶手,便于老年客户进出网点;在厅堂醒目位置增加“小心地滑”“小心台阶”等温馨提示标牌,并由厅堂工作人员对前来办理业务的老年客户进行重点引导提示。

同时,为破解老年客户面对相关设备“不会用、不敢用”的难题,该行还要求厅堂工作人员在接待老年客户群体时应予以重点关注,及时为有需求的老年客户提供引导、搀扶、业务咨询等服务,确保其拥有良好的服务体验。

结合老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点,该行推出关怀版手机银行,更大字体、更简界面,客户可在手机银行APP中无缝切换。丰富本地生活场景,上线手机银行乐山电力水电气、国家电网电费、井研天然气缴费等功能,进一步提升市民生活便捷度,实现老年客户办理业务“少跑腿”、“不跑腿”。

随着我国金融产品数字化转型,数字化金融服务正全面渗透到经济生活的方方面面,给人们带来极大便利。但有时数字技术也像一道无形屏障,把部分老年群体挡在便捷快捷之门外。提高金融服务的适老化水平,让每位金融消费者体验到数字时代的便利性,感受到金融服务的普惠性尤为重要。

为帮助金融消费者学习金融知识、提高风险意识和理性维权能力,人民银行自3月15日起开展了以“权利 责任 风险”为主题的“金融消费者权益日”活动。

记者 祝贺

解读 弥合金融领域“数字鸿沟”

近年来,人民银行印发了《移动金融客户端应用软件无障碍服务建设方案》《关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》等文件,要求各金融机构加快移动金融客户端应用软件无障碍服务建设,便利老年人线上线下办理支付结算业务,切实提升金融服务的可得性、易用性和安全性,为老年人等群体提供更加贴心、更有温度的金融产品和服务。

在优化传统金融服务方式方面,任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。要改善服务人员的面对面服务,零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所,水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳,应支持现金和银行卡支付。强化支付市场监管,加大对拒收现金、拒绝受理银行卡支付等歧视行为的整改整治力度。采用无人销售方式经营的场所应以适当方式满足消费者现金支付需求,提供现金支付渠道或转换手段。

同时,完善金融科技标准规则体系,推动金融机构、非银行支付机构等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行APP,提升手机银行产品的易用性和安全性,便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。平台企业要提供技术措施,保障老年人网上支付安全。

乐山市市中区农产品价格

品名	价格	品名	价格
大米(标一米)	2.40	面粉(特一粉)	2.50
鲜猪肉(一级)	11.00	菜籽油(散装)	9.00
鸡蛋	5.50	芹菜	3.00
黄瓜	4.00	白萝卜	1.50
西红柿	5.00	土豆	2.00
青椒	8.00	圆白菜	1.50
莴笋	2.00	四季豆	10.00

(单位:元/500克 时间:2022年3月23日) 据市发展改革委

国寿寿险: 2021年实现保费收入6183亿元

日前,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)发布2021年度业绩报告。报告显示,2021年,该公司实现总保费6183.27亿元,同比增长1%。

2021年,国内经济面临需求收缩、供给冲击、预期转弱的三重压力。受消费需求释放趋缓、销售人力规模下降等因素的影响,人身险业保费收入增速进一步放缓,行业发展面临前所未有的压力。行业监管方面,持续推动保险业回归本源,围绕保险产品管理、渠道发展、市场行为、运营服务、公司治理等方面进一步完善制度、加强管控,全面推进行业高质量发展。

坚持“三大转型、双心双聚、资产负债”战略内核,中国人寿寿险公司贯彻“重价值、强队伍、稳增长

长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针,凝心聚力、以韧克难,在做好常态化疫情防控的同时坚定不移推进高质量发展,公司整体经营保持稳健,市场主导地位更加稳固,运营服务质效显著提升,数字化转型深入推进,综合实力进一步增强,在中国保险行业协会保险公司法人机构经营评价中,公司连续六年获A级评价。

从年报数据看,在行业发展承压、保费增速持续放缓的情况下,中国人寿寿险公司坚持价值引领,深化转型升级,保持了规模价值“双领先”。2021年,公司实现保费收入6183.27亿元,同比增长1.0%;续期保费4424.63亿元,同比增长5.8%。

朱河



财经

理财创富事业部总监 伍虎
财富热线: 18683382061