

解忧“银发族”

银行手机App适老化改造成效几何

孟凡震

在移动互联网时代,如何满足老年群体的金融服务需求成为银行业亟待解决的问题。在相关政策的号召下,不少银行也推出了手机银行App适老化版本。笔者对工信部此前公布的首批5家银行类适老化及无障碍改造App进行调查发现,5家银行的手机银行App中均有相应版本的产品推出。相较于标准版,适老化版本排版设计较为简洁、常用功能较为清晰,但仍存在版本切换入口不易查找、子栏目设置冗余、人工服务转接较为困难等问题。在分析人士看来,适老化产品需要考虑老年群体使用的特殊情况,开发适老化主题版本的手机银行,一方面能够照顾到老年群体的金融需求;另一方面,也为银行降低成本、合理化配置人力资源提供了有利条件。

中国银行上线了“岁悦长情版”,交通银行有“关爱版”,而农业银行和建设银行则是“大字版”和“大字模式”。

具体来看,各家银行的版本切换方式有所不同。例如,工商银行App设置两种切换方式:工商银行App点击右上角加号,或在App页面右下角“我的”选项,均设置了版本切换功能。工商银行客服人员表示,55岁以上老人登录手机银行系统会自动提示用户是否切换到“幸福生活版”。

交通银行、农业银行也设置了版本切换模块。交通银行采用了在左上角侧边栏中单设版本切换的方式,农业银行则是直接在搜索框右侧设置了版本切换图标。

页面设置不一

版本切换方式不同

“昨天有人给我打钱,但手机没有收到信息”,68岁的李刚(化名)一大早就来到某国有银行支行门口排队等待银行开门,准备查询卡里的账户余额,看钱是否到账。对于李刚而言,自助取款机、手机银行操作都过于复杂,只能前往网点寻求工作人员的帮助。

在移动互联网时代,生活正在被重塑,如何消除数字化的鸿沟,满足老年人日常金融服务需求,成为银行业亟待解决的问题。日前,北京市通信管理局发布了《北京地区信息通信行业适老化和无障碍改造工作方案》,推动北京市3家基础电信企业和115家网站、43个App进行适老化及无障碍改造工作,其中就包括金融服务类网站和App。而在去年12月,工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》中,工农中建交也成了金融服务类首批改造的银行App。

调查发现,上述5家银行的手机银行App上均上线了相应适老化版本的主题。工商银行推出了“幸福生活版”,

手机银行App作为适老化改造中的关键组成部分,在页面设计方面政策也提出了具体要求。根据今年3月银保监会发布的《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》,各商业银行要开发手机银行App的大字、语音、民族语言等服务,突出查询、转账及缴费等老年人常用功能,实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。探索开发“一键求助”功能,对老年人在操作过程中遇到问题的,快速介入提供引导帮助,及时解决。

在适老化版本主题下,手机银行功能相对精简,通常设有账户查询、转账汇款等子栏目,字体通常比标准版要大一号,而这一点在版本介绍中也有所体现。例如,工商银行“幸福生活版”在模式介绍中提到,“超大字体,设计极简,语音助手,交互升级,专属理财乐享收益,亲情账户,传递关爱”;交通银行的“关爱版”主题也突出了超大字体的宣传;建设银行更是设置了“大字模式”主题。

5家银行设置子栏目也各有不同,有的元素过多使界面看起来过于混乱,

有的则过于简洁,未有缴费等选项。目前工商银行“幸福生活版”、中国银行“岁悦长情版”、农业银行“大字版”在页面设计上相对简洁直观,具备了常用的查询、转账及缴费功能。

而交通银行“关爱版”由于子栏目过多,增加了理财视频、热门资讯等推广信息;建设银行的“大字模式”只设有“账户查询”“转账”“信用卡”“手机充值”“缴费”五个模块,模块下没有缴费入口。

“人工服务”难接通

触摸点击屏幕需要老人具备一定的识字、阅读能力,而语音输入则能进一步降低使用门槛。工商银行、中国银行、交通银行、农业银行均在首页界面下方中心处设置了话筒标识的语音输入入口,建设银行“大字模式”下则未设置语音入口,需在设置中开启语音。

笔者以最基础的“查余额”“转账”两项功能对语音服务进行测试,语音输入“查余额”后均能立即显示余额;而在转账方面,语音输入“转账”后,工商银行直接跳到转账界面,交通银行、农业银行、中国银行则会询问收款方、转账金额再跳转至转账界面;建设银行经智能语音识别出“转账”的口令后,可跳转至转账界面。

除语音输入外,对于不熟悉电子产品的老年群体而言,客服的介入能够及时帮助他们解决操作中的难题。5家银行中,交通银行、中国银行、农业银行均在右上角设置了耳机标识的智能客服入口;工商银行将在线客服入口设置在滚动页面中;建设银行未单独设置智能人工客服,与语音输入识别方式相同,用户可通过说出“班克班克”唤醒语音。

资深银行业分析人士王剑辉认为,适老化产品需要考虑老年群体使用的特殊情况,界面除了尽量简化,服务重点要突出外,还应引入人工服务等功



能,随时知道老年群体的操作,这样有利于在使用初期调动老年群体的兴趣,降低其使用的门槛。

多方面便利银发族

手机银行App的适老化版本只是银行适老化改造的一部分,并不能完全解决老年群体金融服务的问题。72岁的王帆(化名)告诉笔者,他到现在都在使用老年机,没用过智能机。“我的手机就是老年电话,不是智能手机,智能手机这样的新鲜事物我们玩不转”,因此他一大早就来到银行网点排队缴费。

“手机软件毕竟只能解决一部分老年客户的问题,有些中老年客户对手机操作可能存在障碍,银行可以通过电话服务、网点服务提供更多帮助。”王剑辉建议,例如,银行员工可以与社区合作,在社区内为老年群体普及一些软件操作知识、银行服务须知、防诈骗风险等。此外,还可以通过与老年人监护人建立联系,做一些事前准备,提供诸如代扣代缴等服务,来减少老年群体日常操作上的负担。

而针对老年群体一些银行也提供了上门服务。对于行动不便的老人,必须本人来网点办理的业务,多家银行可以提供上门服务。根据业务不同,有些业务工作人员可以上门直接办理,有些则需要工作人员上门核实后,由老人委托代理人前去网点办理。

去年以来,“固收+”产品迎来大爆发,受到投资者的热烈追捧。伴随权益市场震荡加剧,对低风险偏好的投资者来说,“固收+”产品更是稳健的选择。截至6月30日,今年以来已成立的“固收+”基金有198只,更诞生了百亿级的爆款产品。

在“固收+”成为市场宠儿的当下,也有不少产品净值出现了不同程度的回撤,从“固收+”变成了“固收-”。

Wind数据统计,截至目前,“固收+”产品共计1678只(A/C份额分开统计)。从今年以来以来的基金业绩来看,接近七成的产品年内收益为正,仅有百余只产品年内收益为负。截至7月2日,华商信用增强今年以来的收益为15.29%。此外,安信中短利率债(LOF)、浙商丰利增强债券、广发可转债债券、前海开源可转债、华宝可转债等多只基金收益均超过10%。与此同时,Wind数据统计,表现最差的某可转债6个月产品收益为-13.34%。

为什么突然“固收+”产品变成“固收-”?究竟投资者应该如何选择“固收+”?在业内人士看来,一些“固收+”产品变成“固收-”主要是因为权益市场波动较大。所谓“固收+”产品,往往是由大部分固定收益资产以及少部分股票等权益类资产组成,这少部分股票资产预期收益率较高,承担的风险也更大,一旦股票市场出现像今年2月前后的大幅调整,也会让“固收+”产品变得不那么稳定。

事实上,在今年机构加大力度新发“固收+”基金的同时,投资人正在积极“用脚投票”,部分产品加速清盘。Wind数据显示,截至6月末,今年以来共有20余只“固收+”基金清盘,其中有7只因连续60个工作日出现基金净资产净值低于5000万元触发合同终止条款。

尽管少数产品业绩不佳,但在当前的市场环境下,多位公募人士表示,下半年将结合市场行情,重点布局权益类基金和“固收+”产品。

兴业基金固收投资部公募债券投资总监腊博表示,今年大的政策背景是货币环境回归中性,国内外经济保持稳定,整体市场风险偏好应该略有下降,权益类资产分化的估值结构也需要经过时间来调整,股市的主要驱动因素从前两年的风险偏好提升过渡到业绩驱动,整体股市的收益率预期下降,也需要承担较多的波动风险。从追求绝对收益和关注回撤风险的角度来看,股债占比2/8策略在这种环境下具备较高的性价比。

“从资产类别的角度来看,当前的固收类资产收益率区间震荡,具有一定配置价值;权益类资产中部分细分行业经历长时间的调整,估值定价已回归合理,我们仍然能够从中中找到定价偏低和业绩增长稳定的品种。”腊博表示。

诺德基金表示,近期市场结构性行情较为明显,在赚钱效应带动下,新基金发行有所回暖。在预期后市将会是结构性行情的背景下,投资公募基金仍是普通投资者分享上市公司成长红利、实现财富保值增值的主要方式。

权益市场震荡加剧 投资者追捧“固收+”

李岚君

学习党史 坚守初心 担当使命 开拓新局

——民生银行石家庄分行党史学习教育纪实

百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥新。今年以来,民生银行石家庄分行深入开展党史学习教育,积极引导动员全行党员干部员工知史爱党、知史爱国,在全行上下营造了“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的浓厚氛围,并切实将党史学习教育成果转化为提升金融服务质效的具体行动,坚守“情系大众、服务民生”初心使命,以服务实体经济和人民群众生活为根本出发点和落脚点,谱写民生银行服务“经济强省、美丽河北”建设发展新篇章。

走深走实、全面推进,持续掀起党史学习教育热潮

历史是最好的教科书。民生银行石家庄分行党委将党史学习教育作为一项重大政治任务抓牢抓实,围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”总要求,周密部署、扎实推动、创新形式,不断在行内掀起党史学习教育热潮。

全面系统学习,坚定理想信念。坚持党史学习教育与新中国史、改革开放史、社会主义发展史相结合,民生银行石家庄分行党委率先垂范,累计召开中心组专题学习10次、读书班4次,请党校专家讲党史,党委书记讲党史、讲党课,激励全员“听党话、跟党走”;在支部集中学党史同时,发挥线上灵活学习优势,组织全体党员开展“党史天天学”及测试,筑牢信仰之基、锤炼党性修养。

依托红色资源,传承红色基因。民生银行石家庄分行党委先后到革命圣地西柏坡开展“学党史 祭英烈”活动,二级分行党委及各支部先后赴人民银行旧址、涉县129师旧址、塔元庄、安平县全国第一个农村党支部纪念馆、华北军政大学军大礼堂等多个红色教育



4月27日,民生银行石家庄分行在西柏坡开展“学党史、祭英烈”活动。

基地参观学习,重温入党誓词,铭记光辉历史,激发奋进力量。

突出鲜明特色,丰富学习形式。党史是鲜活的、生动的。民生银行石家庄分行积极开展《百年恰是风华正茂》——庆祝中国共产党成立100周年文艺汇演及书画展等活动,将中国共产党百年的发展历史凝结为《红船星火·走向胜利》《屹立东方·发奋图强》《春如潮涌·改革开放》《不忘初心·牢记使命》四个篇章,分别以合唱、朗诵、舞蹈、书画等多种艺术形式,让党史学习教育有情有

景,有血有肉、发人深省。

以人为本、用心服务,扎实开展“我为群众办实事”活动

作为党史学习教育的“试金石”,“我为群众办实事”实践活动是对每一名共产党员“为人民服务”宗旨意识的检验。民生银行石家庄分行主动承担更广泛的社会责任,立足“以客户为中心,提升客户及社会群众服务能力”及“关心关爱员工,提升分行暖实力”两个方面,领导班子广泛深入一线调研摸实情、听心声,

找准查实广大群众急难愁盼,办实事、解难题,持续提升员工幸福指数,提升客户服务体验。

尊老敬老爱老助老,优化提升老年人服务。民生银行石家庄分行推出“至简版”手机客户端,在营业网点为老年客户配备不同数量的老花镜以及放大镜,安装爱心座椅,设置爱心窗口,为行动不便的客户准备了轮椅、移动填单台,为存在特殊情况的客户提供上门服务等暖心服务,体现了“精心服务”的品牌理念。

加大消费者权益保护力度,持续普及金融知识。民生银行石家庄分行组织开展“民生消保进老区”“民生消保进校园”等多项金融知识宣教活动,用通俗易懂的案例故事、喜闻乐见的消费者八项权益顺口溜、现场互动有奖问答以及自编自导自演的小品等多种宣教方式,提升人民群众金融知识素养,守护人民群众财富安全,并于近期成功堵截电信诈骗案件多起,帮客户避免了近30万元损失。

积极履行社会责任,打造有温度的银行。民生银行石家庄分行通过公益、志愿等形式服务社会和谐发展,打造了“爱教育·惠民生”等品牌活动,涌现了一批党性意识强、道德品行高的先进典型,其中民生银行50余名党员疫情期间投身志愿服务;民生员工路拾重金寻失主,获得群众交口称赞,树立了民生银行“受人

尊敬、让人信赖”的良好形象。

坚守初心,融入大局,不断提升服务经济高质量发展能力

知其史方能激其志,激其志方能尽其责。民生银行石家庄分行把学党史与谋划发展全面融合,坚守“情系大众、服务民生”使命,为支持河北省经济持续恢复和高质量发展引入了金融“活水”。

做好疫情防控,支持复工复产。面对疫情冲击叠加经济下行压力的复杂形势,民生银行石家庄分行多措并举减费让利,强化重点领域和薄弱环节的信贷投放力度,助力我省实现常态化疫情防控和经济社会发展“双胜利”贡献了民生力量。截至6月末,该行累计支持企业1728户,金额119.18亿元;累计为1189户企业延期还本付息,涉及金额17.66亿元;累计为95户小微企业减免利息合计985.6万元。

融入国家大局,服务实体经济。立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局,民生银行石家庄分行自觉融入党和国家事业大局、重大战略,紧跟“十四五”发展规划,以“商行+投行+交易银行”模式,持续加大对京津冀协同发展、雄安新区规划建设、北京冬奥会筹办等“三件大事”项目支持;大力发展绿色信贷,支持科技型环保企业,助力钢铁等支柱产业低碳转型;扎实做好巩固拓展脱贫攻坚成果和服务乡村振兴工作。截至6月末,该行累计投放各项贷款169.73亿元,各项贷款余额541.6亿元。

打造特色优势,服务民企小微。围绕“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位,坚持与民企同根同源、共生共荣,强化战略民企“五位一体”专属服务团队建设及“1+3”作业模式,提供“协同、高效、专业、价值”服务,截至6月末,该行累计投放民企贷款余额216.7亿元。践行普惠金融,作为河北小微金融领域先行者,该行致力于打造解决小微企业融资难题的“小微之家”,深耕小微领域十余年来,累计投放小微贷款超过1000亿元,累计服务小微企业客户近10万户。

奋斗百年路,启航新征程。民生银行石家庄分行将持续从党的百年奋斗历史中不断汲取智慧和力量,坚守初心、勇担使命,凝心聚力、砥砺前行,奋力开创民生银行石家庄分行高质量发展新局面,为推动新时代“经济强省、美丽河北”建设作出新的更大贡献!

(图/文 李培肖)



7月1日,民生银行石家庄分行召开“百年恰是风华正茂”文艺汇演。



3月15日,“迎建党100周年 民生消保进老区”活动在中共中央统战部旧址碑山县李家窑召开。