

河北金融机构全面构建适老服务生态

河北日报记者 任国省

近年来,互联网、智能化等信息技术快速发展,如何为老年人提供更周全、更贴心、更便利的服务,成为金融机构的重要课题。为助力老年人跨越“代际鸿沟”和“数字鸿沟”,河北银保监局指导辖内银行保险机构做好老年人金融服务。

我省银行保险机构纷纷聚焦老年人高频金融场景,深耕厅堂服务,从软硬件设施、服务方式、人文关怀等方面提升网点适老化服务水平;加快线上适老金融服务改造,通过推出适老版手机银行、提供一键接入人工座席等服务,提升老年金融服务友好性和便捷性;开展金融知识宣教活动,提升老年人金融素养等。多样化的适老金融服务,让老年人在金融信息化发展中获得更多的幸福感和安全感。

加强适老化建设 提供便捷的金融服务

近来,河北银保监局进一步推动银行保险机构优化网点布局,支持网点进行适老化改造,提升员工服务水平,充分发挥银行保险机构在满足老年人金融服务需求的重要作用。

记者从建行河北省分行了解到,该行采取多种举措,创新推出多样化适老金融服务。设立“长者专柜”“银发爱心窗口”等老年人优享窗口;将每月社保资金发放、养老金领取集中的时间段确定为“老年客户服务日”,专门增开弹性窗口等。

此外,建行河北省分行依托全省735个“劳动者港湾”,因地制宜丰富“港湾+适老”服务内容,打造“夕阳红港湾”“银发港湾”等特色港湾。目前,建行河北省分行已有20家网点通过了“适老化服务企业标准认证”。

工行邯郸分行也积极开展网点硬件环境适老化改造,78家网点均配备老花镜、轮椅等服务硬件设施,设置无障碍通道、爱心窗口,打造“工行驿站”公益惠民服务品牌。同时,邯郸银行业在符合疫情防控和规章制度的前提下,对特殊客户提供柜台延伸服务。去年邯郸各金融机构共提供上门服务2000余次,帮助有困难的老年群体解决金融服务需求中的实际问题。

在适老化建设方面,保险业也积极创新多种举措。阳光人寿在全国各网点设置“敬老区”,配备爱心座椅、老花镜、轮椅和急救药品等标准化服务设施,同时还配备了业务流程指引操作手册,让老年客户对业务办理流程一目了然。阳光人寿还将每月19日定为“阳光暖阳日”,通过线上线下相结合,为老年人提供生活服务、在线问诊、健康管理、金融宣教等服务,帮助老年人了解新事物、体验新科技,做好健康管理。

友邦人寿也积极完善网点的适老举措,在网点设置“适老服务权益包”,为老年群体提供完善的、有温度的便民措施。

解决数字鸿沟 精准提升老年人体验

“不太会用手机银行,一会儿要登录密码,一会儿要支付密码,还得切换大小写,我都搞不清楚。”这是很多老年人在办理金融业务时的苦恼。在金融数字化服务为客户带来便利的同时,“数字鸿沟”也随之产生。



我省银保监局倡导银行保险机构在推进智能化服务过程中,注重兼顾老年人需求,让老年客户更多地享受到智能化金融服务便利。

近年来,我省各银行保险机构不断加大金融科技投入力度,助力数字化转型发展,为老年客群提供更加智能便捷的服务体验。多家银行推出适老版模式的手机银行。以工行App为例,适老版相较于标准版,字体更大,功能和界面更加简洁实用,且伴有语音操作功能。

同时,多家银行保险机构结合老年客群的文化水平、身体状况、年龄结构等实际,持续优化支付结算适老流程,在签字确认、密码重置、卡折挂失等基础业务环节中,增加替代功能。

建行为老年客群专项购置了坐式STM(智慧柜员机)、移动填单台,老年人办理业务时更轻松从容;该行STM推出“关怀版”,打造老年专属流程,放大页面字体;为老年人发放专用震动叫号器,免去“过号”担忧等。

农行邯郸分行则开发指纹签名功能,作为手工签名的补充形式,有效解决老年人不便签名问题。工行邯郸分行针对有移动金融服务需求的老年客户群体,在系统内的ATM、智能终端等机具上同步设置关怀版专属界面。

保险业方面,阳光人寿在全国统一客户服务和维权电话95510设置老年人一键直通人工客服绿色通道,精准识别老年客户的需求,为遇到困难老年人及时提供帮助。同时,还在业务系统后台增加老年客户专属标识,提高服务效率,精准服务更贴心。线上,阳光人寿持续优化老年人线上服务体验,以老年人电话直通、“关爱版”App、

“在线客服”悬浮按钮等方式,提升老年人线上使用的便捷性。

强化宣传教育 引导老年人远离金融陷阱
我省银保监局积极指导辖内银行保险机



图①:中国太保产险河北分公司为老年人设立专属服务通道,提供“长辈服务”。曹文静摄

图②:建行河北省分行建立服务跟踪机制,暖心回访专门登记无人陪伴和行动不便的老年人信息,当其离开网点半小时后电话回访。建设银行供图

图③:建设银行专门设立“长者专柜”“银发爱心窗口”等老年人优享窗口。建设银行供图

构重视对金融消费者的宣传教育,帮助老年客户提高对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。

中国太保产险河北分公司围绕跨越数字鸿沟,积极解决老年人运用智能技术困难,加强营业网点适老化改造,线下门店配置助老设施和宣传物料,同时设立专属服务通道,并安排专人对老年人提供专属服务、上门服务等方式,为老年人提供有温度的“长辈服务”。

友邦人寿同样聚焦“一老一少”等重点人群,组织开展有针对性、有特色、公益性、全方位、多角度、广覆盖、线上线下联动的内外部专项教育宣传活动。友邦人寿专设线上“适老知识课堂”等,精心制作老少皆宜的图文、漫画及动画视频,普及贴近生活的金融防诈知识、风险提示、健康养生知识等内容,为“一老一少”当好“金融守门人”。

邯郸银行业则开展“金融消费者权益保护教育宣传年”活动,打造“一老一少”宣教体系,不断提升群众尤其是农村地区群众金融素养和风险防范意识,联合人民银行邯郸中心支行、邯郸市地方金融监督管理局等多家单位,持续开展防范非法集资、防范网络诈骗等宣传教育活动。

农行邯郸分行组织网点人员利用周末时间到周边村庄或社区开展老年人金融知识小课堂,有针对性地老年人介绍电信诈骗种类及手段,普及反诈知识,帮助老年人提高金融安全防范意识。

此外,我省银保监局指导辖内银行保险机构针对老年人相对保守、理财需求趋于稳健的特点,为老年人提供更多专属金融产品。同时,要求各银行保险机构加强制度建设和完善投诉监督机制,确保各项工作措施做实做细、落实到位。希望各银行保险机构持续关注老年群体,为不断优化完善适老服务的手段和方式做更多探索和努力。

河北日报(通讯员刘锋、邱晓朴 记者王巍)日前,人民银行石家庄中心支行出台《关于金融科技赋能数字化转型助力河北省实体经济健康发展的指导意见》,指导我省金融机构以发展数字金融为方向,运用金融科技提升服务能力,重点围绕帮助小微企业纾困解难、助力消费市场快速回暖等四个重点任务开展工作,全面推动金融科技赋能数字化转型,提升服务实体经济的能力,助推经济高质量发展。

在帮助小微企业纾困解难方面,推动各银行机构强化金融科技支撑作用,借助新兴技术手段拓宽金融服务场景和渠道,充分发挥数字技术在业务流程重塑中的赋能作用,运用大数据、人工智能等技术手段,构建信息化风控体系,深化数据融合应用,推动银企精准高效对接,以数字要素资源助推经济高质量发展。

在助力消费市场快速回暖方面,要求各银行机构积极借助人工智能、大数据等技术实现智能App对用户使用行为、交易行为的数据分析,推出贴合用户日常“衣食住行”有本地特色的线上金融服务模式,提升消费服务精准度;研发智能消费贷款产品,拓展线上支付功能,完善便民缴费生态。

在促进数字技术与新型产业深度融合方面,推动银行机构打造数字金融服务体系,加快乡村金融数字化建设,赋能绿色金融产品创新;充分发挥数字化优势,推动供应链业务向数字化、智慧化转型。

在提升稳外贸金融服务水平方面,引导银行机构充分发挥科技创新作用,加快LEI(全球法人识别编码)赋码应用,优化跨境金融服务手段,探索运用机器学习、图像识别等技术创新外贸企业跨境金融服务和产品;积极运用技术手段对接商务、税务等政府机构服务平台以及企业物流金融服务平台,加快推进系统对接研发,搭建信息传输纽带,提高外贸金融服务数字化获客能力和服务水平。

在提升稳外贸金融服务水平方面,引导银行机构充分发挥科技创新作用,加快LEI(全球法人识别编码)赋码应用,优化跨境金融服务手段,探索运用机器学习、图像识别等技术创新外贸企业跨境金融服务和产品;积极运用技术手段对接商务、税务等政府机构服务平台以及企业物流金融服务平台,加快推进系统对接研发,搭建信息传输纽带,提高外贸金融服务数字化获客能力和服务水平。



近日,河北头号潮玩科技中心——石家庄京东MALL官宣开业。这是继西安京东MALL、沈阳京东MALL、合肥超体、重庆超体之后,京东电器全渠道布局的又一家线下大店,同时也是石家庄至今为止最大的融合3C潮电、家电家居等多品类、多业态的全场景综合类消费商业体。
河北日报记者 任国省摄

中国太保产险河北分公司 立足主责主业 全力服务实体经济高质量发展

近年来,中国太保产险河北分公司坚决贯彻落实河北省委、省政府和监管部门各项决策部署,坚持以实现中国太保集团“客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强,成为行业健康稳定发展的引领者”为目标,深耕主责主业,擦亮智慧、责任、温度的“太保服务”金字招牌,积极服务内需支持实体经济,关注民生助力乡村振兴,不断增强保险消费者获得感、幸福感,近5年来,累计为全省提供保险保障30.37万亿元,累计赔款金额123.51亿元,缴纳各类税费26.82亿元,为河北经济社会发展贡献了太保智慧和力量。

助力实体经济 服务国家战略

2022年10月21日,中国太保产险河北分公司与2022中国国际数字经济博览会签订续签保险服务合作协议。自2019年首届数博会开办以来,公司已连续三届作为合作伙伴,独家保险服务商为数博会提供全生命周期风险管理服务,累计保额已超过2亿元。

围绕新发展格局,公司积极拓展新材料、新能源、新基建、生命健康、绿色保险等重点领域,全面提升防范化解新型风险的能力。针对科技创新类企业,以首台套及新材料、科创保险等产品为依托,2022年服务52家高新技术企业提供风险保障56.5亿元,为60家专精特新企业从知识产权申请、保有到投入使用的过程中提供全方位保障75

亿元。围绕支持低碳、新能源企业,公司积极深化ESG实践,发挥保险优势已为30余家新能源企业提供风险保障超过204亿元,有效降低企业经营风险,助力推动经济绿色转型。

聚焦支持中小微企业,中国太保产险河北分公司精准滴灌,为普惠金融发展注入金融活水,通过个人信用保险实现一站式7×24小时的全线全上保证保险投保服务,为1.22万名小微企业及个人解决20.67亿元的资金问题。针对疫情防控新常态下企业纾困解难,公司积极推出“太安疫”保险产品,受众广、责任宽、价格低,为企业员工因新冠肺炎导致身故提供保障,有力保障了企业顺畅有序复工。

围绕服务国计民生,中国太保产险河北分公司不断扩大保障范围满足群众多样化保险需求,积极参与多层次社会保障体系建设,2022年截至9月底,公司承保居民大病保险、长期护理保险等各类医保合作项目覆盖人群1554.2万人次。

创新产品服务 助力乡村振兴

聚焦助力乡村振兴,中国太保产险河北分公司立足脱贫攻坚中形成专业与经验优势,创新升级保险产品和服务,在乡村振兴上发挥更大的作用。

中国太保产险河北分公司农险科技服务品牌“e农险”依托大数据、人工智能、物联网等前沿科技,成为科技服务乡村振兴战略的重要抓手,2022年为全省157.61万户农户、涉农企业提供优质服

务。同时积极拓展农险保障范围,结合地方特色产业,开展“一县一品”特色农产品保险、保险+期货,从传统生产环节向销售环节延伸,助力农业保障体系建设。升级“防贫保+”,实现生活风险兜底保障的同时,提升产业、就业的抗风险能力,由防贫“输血”,升级完善“造血”功能。搭建“乡村保”“振兴保”“惠农保”“收入保”产品体系,开发创新各类保险产品110余种,着力增强农业农村内生发展能力。

针对新市民保险保障,中国太保产险河北分公司搭建创业类、就业类、住房类、教育类、医疗类五大方面为核心的专属产品体系,切实提高新市民保险服务的可得性和便利性,增强新市民的基礎保障能力,为推进农业转移人口市民化进程发挥积极作用。

提升服务质效 担当社会责任

中国太保产险河北分公司持续优化产品服务创新,打造卓越服务供给能力,提升保险消费体验,不断擦亮“太保服务”金字招牌,服务评价保持行业领先水平。

在提升关键服务能效方面,公司推进数字化智能化转型落地,特别是在疫情之下与客户“不见面”,加大科技赋能服务,在保险服务各触点推广特色保险产品,不断完善与个人客户息息相关的车险“太好赔”,中小微企业法人客户密切关注的“专享赔”和服务农业、农村、农民的“e农险”等多个服

品牌,切实提升消费者服务体验。与此同时,公司营业网点加强适老化改造,配置助老设施,设立专属服务通道,为老年人提供有温度的“长辈服务”。

在保护消费者权益方面,中国太保产险河北分公司以“全员参与、全域融合”为原则,建立由公司总经、各分支机构负责人担任的体验服务官机制,构建纵向到底、横向到边、上下贯通、运作高效的消保工作机制,全方位全流程贯彻执行消保理念及要求;依托3·15消费者权益保护日、7·8保险公众宣传日、9月金融联合教育宣传月等活动,有针对性、有特色、有成效地开展金融联合教育宣传,提升金融消费者权益维护意识。

在公益服务方面,公司坚持深化打造“太平洋保险·温暖同行”系列服务活动,将公益、责任、安全、文明融入保险服务场景,一年四季定期开展春节爱心顺风车、蓝丝带中高考护航行动、开学第一课安全进校园、太保好司机机无违法挑战赛等常态化服务活动,持续开展太保蓝水滴交通安全志愿团、女性客户专属服务太保“蓝朋友”、太保“公路侠”、太保服务体验官等系列长期服务活动,2022年已累计服务客户和社会公众30万人次。

立足新发展阶段,中国太保产险河北分公司将认真贯彻落实党的二十大精神,全面贯彻新发展理念,深入践行保险的政治性、人民性,专注保险主业,做精保险专业,为加快建设经济强省、美丽河北作出新的贡献。



中国太保产险河北分公司与河北省工信厅签署产融合作协议,助力加快经济强省、美丽河北建设。



10月21日,中国太保产险河北分公司与2022中国国际数字经济博览会签订续签保险服务合作协议,连续三届作为合作伙伴,独家保险服务商护航数博会。



9月,中国太保产险河北分公司开展“开学第一课”交通安全宣传系列活动。