

# 助力老年人跨越“数字鸿沟”

## 工商银行济南分行构建线上线下服务新模式

近日,济南市政协组织部分政协委员、专家学者、群众代表和有关部门负责人以“关爱老年群体,共享智能生活”为主题,到中国工商银行济南市中支行开展实地调研,聚焦老年人在办理银行业务过程中面临的运用智能技术困难问题,与银行工作人员和老年人进行面对面交流,共同探讨如何帮助老年人跨越数字鸿沟,让老年人更好地共享银行业信息化发展成果。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 韩晓婉

### 制度与温度并重 为老年客户提供 “有温度的服务”

走进工商银行济南市中支行,首先映入眼帘的是专为老年人及残障人士设置的无障碍通道。对于通道的坡度和宽度,工行都进行了精心设计,方便有需求的客户通行。同时,通道两侧设置高低不同扶手,方便不同类型客户使用。“在通道内侧我们设置呼叫按钮,接到呼叫需求后,营业室内的大堂经理就会及时过来查看,帮助老年客户或行动不便人士顺利到达营业大厅。”市中支行营业室客户经理王永鑫介绍。



疫情期间,首要工作就是做好人性化疫情防控,坚持制度与温度并重,提供“有温度的服务”。据了解,市中支行对“无健康码”老年客户实行手工信息登记,为未佩戴口罩的老年客户提供免费防疫用品。

“在疫情防控特殊时期,这种方式很人性化,很多老年人不会用智能手机,对于他们来说,检查健康码有时候限制了出行,工行这样做很有温度,点赞!”听了银行工作人员的介绍,调研组人员连连点赞。

记者注意到,在市中支行附近居住的71岁的郑阿姨正在柜台办理取款业务。郑阿姨告诉记者,自己每周都要来好几次。“我非常喜欢来这个银行,我家很多金融业务都是工行的,每次来都感觉很温暖。工作人员对我

们老年人非常热情,我不会操作的程序,工作人员一遍一遍不厌其烦地教,而且工行配备的老花镜、放大镜也十分人性化。”郑阿姨说。

在客户填单台,所有单据都配有填写模板,填写注意事项一目了然,方便老年客户参考。同时,此区域还提供自助扎把机及点钞机,点钞结果在桌面显示屏上可以清晰显示。整个填单区都覆盖在监控下,让客户填单、点钞安全、放心。

值得注意的是,除了以上服务,工行还配备有便携式上门服务设备,为常年卧床等无法亲自上门的老年群体开辟专属绿色通道,提供特事特办上门服务;针对老年人水电缴费困难提供水电费、电话费、暖气费等一次性签约代扣服务,实现足不出户,每月自动扣缴。

### 多种业务智能办理 提升老年客户体验

记者了解到,工商银行济南市中支行营业室是济南市金融系统的老字号营业网点,曾被评为银协“千佳”“百佳”网点,面积达700平方米,设有24小时自助服务区、智能自助服务区、现金区、非现金区等八个区域。

对老年群体来说,快速发展的智能化让他们“措手不及”。如何把老年人的“大困扰”变成“小事情”,也成为工商银行济南分行构建线上线下服务新模式、加快数字化发展中重点规划的工作。

“作为老百佳网点,我们市中支行营业室一直坚持做好老年人特色服务,切实提升老年客户体验。今年春节期间,工商银行推出‘工银爱相伴’老年客群服务品牌,依托‘账户安全保障’等六大板块二十多项服务,深化老年客户金融服务,弘扬尊老爱老文化,破解老年客户在金融服务领域面临的‘数字鸿沟’与‘技术壁垒’。”工行济南市中支行副行长王茜介绍。

为提升老年客户对手机银行的接受程度,让老年人享受到移动金融服务的便利,工行还推出了手机银行老年版,字体很大、页面简单易懂、支持语音双向交互,使用起来更为直观。同时,对于60岁以上单笔转账50万元以上的老年客户,客服会在老人汇款时进行电话提醒服务,防止老人被骗情况的发生。此外,手机

银行还具有亲情账户特权服务,子女将老人的账户添加为亲情账户,可快速转账,也可以为老人代办缴费、话费充值等业务。

在智能自助服务区,工行在墙上张贴了操作流程、谨防电信诈骗风险提示、业务收费标准等。“对于习惯使用和愿意尝试使用自助设备的老年客户我们会积极做好业务指导。同时,我们有工行系统内首台社保卡即时打卡机,在全市率先实现了社保卡实时受理+制卡+发放+激活一体化的服务功能以及社保卡重置密码等相关业务。我们的另一台社保卡查询机器可以实时查询客户社保卡卡片状态及社保缴纳客户五险缴存情况。”王永鑫说。

“在智能技术发展的同时,我们也保留了传统服务模式,确保老年人正常办理金融业务。像打印存折等老年人常用的功能,我们将其设置成一键式操作,便于老年人使用。”在后期座谈交流中,工商银行济南分行副行长张鹏介绍了在服务老年人方面的有效做法和相关建议。

至诚服务,至真责任。为帮助老年人充分享受智能化服务带来的便利,工商银行推出了“工银爱相伴”老年客户服务品牌,在总省行的大力支持下,济南工行将严格落实总省行各项要求,持续聚焦老年客户服务需求,全力做好“工银爱相伴”品牌服务的推广应用,完善健全老年客户智能金融服务业务流程,时刻践行“您身边的银行,可信赖的银行”服务宗旨,为泉城老年客群提供更为便利、快捷、人性化的服务。

# 人民银行济南分行 召开部分银行信贷结构调整优化座谈会

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 赵婉莹

8月17日下午,人民银行济南分行召开部分银行信贷结构调整优化座谈会,分析上半年山东省经济金融运行形势及各行货币信贷政策执行情况,安排部署下一步贯彻落实稳健货币政策、调整优化信贷结构等工作。会议认为,今年以来,山东省银行业金融机构坚持服务实体经济导向,积极贯彻创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念,助力加快构建新发展格局,信贷总量平稳增长,信贷结构持续优化,6月末全省本外币各项贷款、社会融资规模、普惠小微贷款、绿色贷款余额分别较去年同期增长12.7%、13.2%、42.6%、28.6%,均跑赢全国平均水平,有力支持了经济高质量发展。

会议对当前和今后一段时期全省信贷结构调整优化方向进行了安排部署。

一是加大绿色金融领域创新力度,助力“双碳”目标实现。积极利用人民银行碳减排支持工具,为具有显著碳减排效应的重点项目提供优惠利率贷款。积极开展碳排放权抵押贷款业务,探索将碳汇、排

污权、用能权等纳入抵质押融资担保品范围,为企业提供差异化产品和服务。加大对碳中和债务融资工具等绿色债务融资工具的承销和投资力度。处理好发展与减排、短期与中长期的关系,把握好金融支持碳达峰、碳中和的节奏和力度。

二是加大普惠小微领域帮扶力度,促进市场稳就业。以“2021年山东省金融服务小微企业能力竞赛”为契机,抓好中小微企业金融服务能力提升工程,全面强化“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制建设。开展好“齐心鲁力·助商惠民”金融支持个体工商户发展专项行动,提高个体工商户融资获得能力,帮扶个体工商户进一步增强活力、拓展成长空间、带动就业创业。深化民营和小微企业首贷培植行动,多渠道挖掘培植企业名单,推动新发放小微企业贷款中首贷户数明显增加。落实好LPR改革、贷款明示年化利率、降低小微企业和个体工商户支付手续费等工作,降低小微企业综合融资成本。

三是加大制造业领域支持力度,推动实体经济转型升级。精准支持制造业重大项目和重点企业,对500个2021年省重大项目、1100个2021年省重点项目、218个有贷

款需求的省重点技改项目、481家制造业重点支持企业“白名单”、第一批594家供应链金融核心企业“白名单”加大支持力度,确保融资对接全覆盖,实现“应贷尽贷”。

四是加大涉农领域服务下沉力度,打造乡村振兴齐鲁样板。以产业帮扶为重点,实现对产业链上下游主体对接全覆盖。以创新发展为引擎,加大农村特色产权融资推进力度,开展农村承包土地的经营权抵押贷款、集体资产股权质押贷款等业务,不断拓宽新型农业经营主体抵质押品范围。以科技赋能为手段,构建线上线下有机融合的服务模式,为涉农经营主体提供更加高效、便捷、优质的金融服务。以财政金融政策融合为契机,加快发展银担合作业务,扩大涉农信贷投放规模。

五是实施好房地产金融审慎管理制度,推动金融、房地产同实体经济均衡发展。坚持“房子是用来住的、不是用来炒的”定位,保持房地产政策的连续性、一致性和稳定性,严格落实房地产企业“三线四档”融资管理和金融机构房地产贷款集中度管理要求。积极探索保障性租赁住房信贷业务,加大民生支持力度。

# 光大银行私人银行品牌 全新升级

随着经济结构与人口结构的发展变化,社会财富聚集与分配的趋势演进,中国的财富管理与私人银行业务也面临着新的市场机遇与挑战。光大银行私人银行此次品牌升级也正是在这一大背景下展开的,经过近一年的调研、研究和规划,光大银行私人银行发布全新的品牌Slogan“心光明 至大成”,以全新形象面对市场,服务客户。此次发布的私人银行品牌,也是光大集团“大财富、大民生”和光大银行“一流财富管理银行”战略的品牌价值延伸与战略协同。

事实上,在过去多年的耕耘中,通过不断提升专业服务能力,该行的私人银行业务已经取得不菲的成效。据介绍,截至2020年末,零售代理业务收入占据了42%的个人财富管理手续费净收入。

在光大银行良好的理财品牌形象基础之上,为客户搭建公募、私募、保险的零

售代理业务产品体系“三驾马车”,代理业务结构不断优化。其中,公募基金保有规模跨越千亿,代理保险期缴业务增速保持行业领先,代理私募在继续强化传统固收类产品优势的同时,实现净值化产品转型的里程碑。这一成绩主要得益于光大银行一直以来对财富管理和私人银行业务的重视。早在2018年,光大集团提出了“打造一流金融控股集团”的战略,“一个光大”的战略版图由此展开,与此同时,光大银行也提出了“打造一流财富管理银行”的战略目标。

光大银行对财富管理业务的重视程度在持续加强,2020年,光大银行私人银行升级为一级部门。在新的组织架构下,加速推进总分支三级组织机构和私行理财经理、投资顾问队伍建设。聚焦高净值客户价值挖掘,开启私行客群分层经营新阶段。

(赵婉莹)