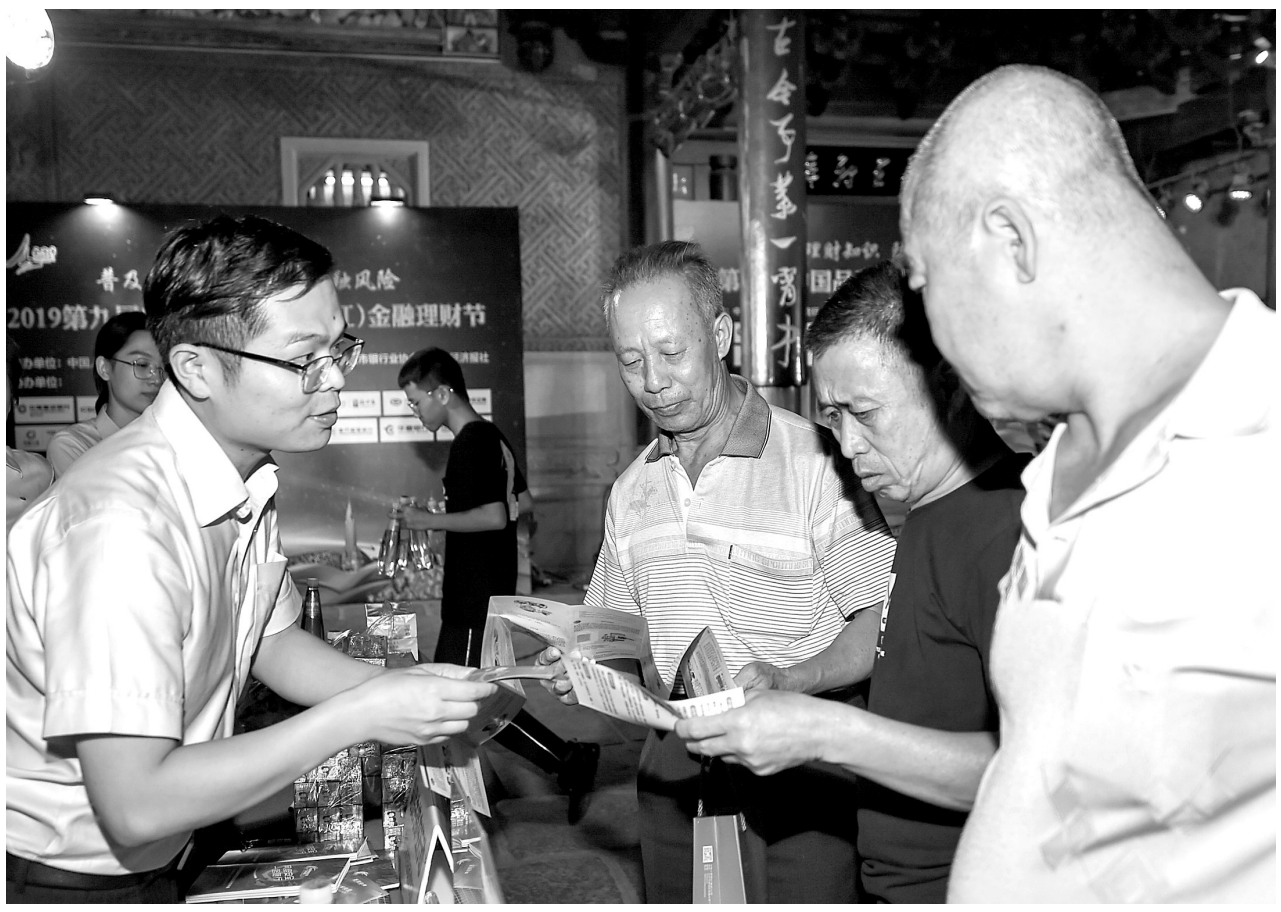
数字化转型提速 催生老年金融创新

银行争推“适老”金融服务

近段时间，随着《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》《互联网+应用适老化及无障碍改造专项行动方案》《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知》等多份文件的下发，让各家金融机构再议“将助力老年群体跨越‘数字鸿沟’”这一课题，也由此催生出了更加多样化的金融服务。兴业银行、招商银行、厦门国际银行、民生银行等银行机构率先“表态”，争推多样化的“适老”金融服务。



“老年版”手机银行层出不穷

随着数字科技转型加速，越来越多的金融服务已集合于手机银行之上，其功能逐渐丰富。但对于不少老年客户而言，要用好手机银行并非易事。

怎么办？从对手机银行进行改版着手。自去年起，不少银行根据老年客户的使用特点，结合自身特色，推出了简易版的手机银行。

以民生银行为例，该行在去年年底推出至简版手机银行APP，该版本提供全量功能入口，设计简洁，字体更大，操作简便，集合了上线手势密码、远程银行、电子医保卡、安全账户等特色功能。其中，安全账户功能含“夜间锁”“快捷支付锁”“常用地锁”等选项，客户可自主选择，防范盗刷盗用风险，为老年人提供网上支付特殊保护。需亲临网点的，远程座席可为客户约定办理时间，实现老年客户足不出户，即可享受舒心的金融服务。

厦门国际银行则在其手机银行特设置多重身份认证手段，如采取语音认证、人脸识别等，让操作变得更加简单，老年客户不再需要戴上老花眼镜、动手打字，只要动动口、眨眨眼，即可轻松完成操作。

兴业银行通过分析老年客户的常用业务及使用习惯，全面梳理老年客户使用移动支付的问题和困难，推出老年客户专属的“安愉版”手机银行。其界面整合了老年人常用的账户查询、存款、理财产品等功能，贴心提供大字号展示，流程及交互设计更贴合老年人使用习惯，还推出线上专属客户经理服务，老年客户可随时与专属理财经理在线实时对话，获得专业服务支持，另有诸多养老商城、养老医疗等增值服务，进一步丰富该行养老金融服务。同时还提供各类产品介绍视频、投资、养生等涉老领域空中课堂、“养”（社区服务）、“学”（老年学院）、用（养老商城）、乐（安愉人生俱乐部）、保（保障权益）、医（养老医疗）等增值服务，进一步丰富养老金融的服务内涵。

网点服务更贴心更细心

对于不少老年客户而言，常常因为身体原因，办理柜台业务较为困难，针对此，不少银行也推出了上门服务。

以兴业银行为例，该行对于此类老年客户，在风险可控前提下，借助移动PAD，采取上门服务、远程视频等安全便利的方式，可办理上门开卡、借记卡激活、社保卡持卡开户、账户密码重置等27项业务，并为老年客户提供“应急存取款”服务，在老年人未携带借记卡等情形下，提供2500元额度下的应急取款服务。厦门国际银行也可为行动不便的老年人提供主动上门办理开银行卡等个性化服务，并提供一对一专业金融咨询。

在厅堂服务上，各家银行不断升级，提升老年客户金融服务的便捷性。如设置“特殊取号”功能，优先为老年人等特殊人群叫号，减少老年客户的等待时间，为老年客户开辟“绿色通道”提供咨询与协助服务，简化业务办理流程，为老年人使用智能设备提供必要的协助；在营业网点提供爱心专座、敬老窗口、老花镜等温馨服务举措，改善老年人线下临柜体验。

金融宣教丰富多彩

除了提供“适老”金融服务之外，如何让老年群体掌握金融知识，增强自身风险防范意识，远离非法金融活动，也成为各家银行机构的关注重点。

事实上，近年来，随着金融知识普及的不断深入，银行也积极“走出大门”，来到社区、老年大学等场所，开展老年人金融知识专题宣教活动。如民生银行泉州分行就通过微沙龙、义诊义剪等丰富新颖的形式，以识骗防骗为重点向老年人普及银行卡使用安全、支付安全等知识，指导老年人安全运用智能技术。该行还自制了“老年人非法金融广告识别技巧”动画视频，以轻松易懂的方式帮助老年人快速了解非法金融广告识别重点。

“不少老年客户由于防范金融风险的意识较为薄弱，往往成为不法分子的目标，因此引导广大老年金融消费者辨别非法金融广告，选择适当的金融产品和服务十分重要。”晋江某银行零售业务负责人李先生表示，“除了普及基础的防诈骗等金融知识外，让老年人学会使用更多金融工具，便利他们的金融生活，更好地共享信息化发展同样重要。”

延伸阅读

学会“口诀” 防范金融诈骗

当前，尽管金融知识普及的力度逐步加大，但大多数老年人的专业金融知识依然较为缺乏，金融消费风险意识较为薄弱，信息接收渠道较为有限。就此，根据老年人的金融消费特点，相关部门发出消费提示，进一步增强老年人的金融风险防范意识。

①警惕“六个凡是”。凡是自称公检法要求汇款，都是诈骗。凡是让你汇款到“安全账户”的，都是诈骗。凡是通知中奖、领取补贴要你先交钱的，都是诈骗。凡是通知家属出事要汇款的，都是诈骗。凡是电话中索要银行信息及短信验证码的，都是诈骗。凡是让你开通网银接受检查的，都是诈骗。

②做到“六个一律”。接到陌生电话，只要谈到银行卡，一律挂掉。谈到中奖，一律挂掉。谈到“电话转接公安局、法院”，一律挂掉。所有短信，但凡让点击链接，一律删除。微信里不认识的人发来链接，一律不点。提到“安全账户”的，一律是诈骗。

③牢记“三个切莫”。切莫贪图小恩小惠，警惕虚假金融产品宣传，不给犯罪分子行骗的机会。切莫相信一夜暴富，投资要走正规渠道，在正规金融机构购买投资产品，防范非法集资和投资陷阱。切莫疏于与家人沟通，遇事多与家人商量，有疑问及时向子女求助，识别金融骗局，远离非法金融活动。

④知晓“三个务必”。务必知晓只要按时还清贷款，就不会影响个人征信。务必知晓个人征信由中国人民银行征信中心统一管理，无论是银行还是个人都无权删除和修改。务必知晓凡是自称能消除不良征信记录的来电都是虚假征信诈骗，切勿向行骗方进行任何转账。

收益提升 资金回流

固收产品再获关注

近段时间，股市波动加大，整体回撤不少。在这样的情况下，不少追求稳健的投资者将投资方向转移至更加稳定的理财产品上，固收产品再次受到青睐。不仅如此，记者了解到，部分银行近期还推出了较之以往收益更高的产品，为资金回流至固收产品“添一把火”。

固定收益产品受认可

“前段时间，股市行情不好，我就撤了一些资金，买了固定收益理财产品。”市民王女士说，“在行情较为不明朗的时候，先锁定利润，买点理财产品过渡一下。”

记者了解到，与王女士有着同样想法的投资者并不在少数。一些“基民”在近期也陆续开始了赎回股票型基金的行动。在他们看来，尽管理财产品收益一般，但胜在稳健，对于风险偏好较低的投资者而言，此时购买理财产品是一个较好的时机。

与此同时，进可攻退可守的“固收+”产品近来也迎来一个发行小高峰。据Wind数据显示，截至2月26日，今年以来共成立56只“固收+”基金，募集规模近1400亿元，相比去年同期增长了4倍多。

但业内人士也提醒，相较于固收产品，“固收+”的表现往往与股市、债市等表现紧密联系，一方面来自固收部分债券市场的波动，另一方面来自股票市场，也存在大幅回撤的可能性。事实上，今年2月份发行的不少“固收+”产品目前均出现了较大幅度的回撤现象。根据Wind数据显示，2021年以来共发行130只“固收+”基金，从收益来看，2月18日至3月23日，有12只“固收+”产品净值回撤幅度超过10%，其中可转债类产品是重灾区。从年初以来的表现来看，有15只“固收+”产品跌幅超过10%。因此，投资者在选择产品时须根据自身情况挑选。

理财收益有所攀升

在投资者将目光逐步转向固收类理财产品时，不少银行机构也加大宣传力度，有了更多积极性。

“此前，受到资管新规等因素的影响，银行理财收益持续下滑，相较往年来说都比较低，投资者的热情也较为平淡。”某商业银行工作人员陈女士说，“近期股市出现较大幅度的回撤，使得不少投资者也将资金回流到理财产品上。对于投资者而言，在整体情况并不明朗之时，选择固定理财产品是一个不错的选择。”

记者获悉，不少银行不仅加快了理财产品的发行节奏，更是在理财收益上进行“加码”。某银行近期发布的理财产品对收益率进行了一定调整，相比此前约4%左右的业绩基准，近期业绩基准为4.42%，收益率有所提升。但值得注意的是，一般此类较高收益理财产品的发行，往往仅有几天时间，因此对银行理财产品感兴趣的投资者须及时获取相关信息，才能在募集期结束前购买到相关产品。

理财课堂

电子投保“五注意” 教您避开这些“坑”

“在网上买保险，就只给我一张电子保单，这靠谱吗？”不少人在买保险时，保险公司往往只发送给用户一张电子保单，“看得见摸不着”，使得有这样疑问的保险消费者不在少数。

事实上，随着保险业务的快速发展，保单电子化趋势愈发明显。加之消费者对于保险认知的不断提升，越来越多的消费者也选择电子方式进行投保。

但在电子投保愈加便捷的同时，近年来针对电子投保理赔的纠纷却也屡见不鲜。针对此，近日，北京银保监局发出消费提示，学会电子投保五大注意事项，让电子投保更加安心。

注意事项一：认清资质验明正身

网上选购保险的第一步，就是在投保前要认清保险机构资质，要注意选择正规保险机构的产品。

互联网保险业务必须是持牌保险机构通过互联网渠道开展的保险经营活动。正规保险机构网站或综合网络保险网站的功能和产品种类更为丰富齐全，而假冒的保险电子商务网站虽然与正规网站显示的名称版式雷同，但域名中会夹杂毫无意义的数字或字母，跟保险机构本身的中英文名称无法对应，而且通常功能比较单一。

注意事项二：不被“高息”诱惑

一些不法分子利用互联网平台虚构保险产品和保险项目，或承诺高额回报引诱消费者投资，或冒用保险机构名义伪造保单，往往涉嫌非法集资，给消费者造成经济损失。

消费者要注意提高警惕，不盲目相信高收益宣传，不随意向可疑网站提供个人信息，自觉抵制诱惑，谨防上当受骗。要合理评估自身需求，选择符合自身实际保障需要的保险产品。

注意事项三：认真阅读条款并如实告知

在电子投保过程中，消费者应注意查阅产品介绍、认真阅读保险条款，尤其是作出特别提示的免责事项、投保人和被保险人义务、退保损失等重要事项。如果对有些内容不了解，可以联系官方客服详细询问。

一般网站的保险产品条款及相应免责部分会有特别标识，并附链接。如果保险公司就保险标的或者被保险人有关情况进行询问，投保人应当如实告知，避免因未告知或告知不准确而影响保险合同效力。

注意事项四：慎重对待电子签名

电子签名或反馈的验证码具有确认投保意愿的法律意义，应像对待手签姓名一样慎重。

消费者一定要在确认保险产品符合自身需求、确需购买后再履行电子投保程序，避免盲目投保。

注意事项五：投保后再次确认保单

电子投保成功后，消费者最好再次确认两件事：一是查询保单真假。消费者在收到电子保单或纸质保单后应立即通过保险机构公告的服务电话和门户网站，查询保单是否真实有效。查看是否有保单号、险种名称、保险期限、保险金额、保费金额、被保险人姓名及身份证号等关键内容，看清楚保险机构名称，查看保单印章是否清晰，是否印有该机构的客服电话和保单查询方式。

二是再次确认条款。着重看清条款中作出特别提示的免责事项、投保人和被保险人义务、退保损失等重要事项，如有疑问可联系保险机构进一步了解，确保对条款理解无误。此外，保险期间为一年期以上的人身保险产品设有犹豫期，除合同另有约定外，犹豫期内投保人可以无条件解除保险合同。

延伸阅读

警惕“代理退保”新骗局 切实维护自身财产安全

近年来，关于“代理退保”的骗局层出不穷，一些不法分子打着为消费者“维权”的旗号，专门办理所谓“代理退保”业务，实际是谋取私利，甚至骗取消费者资金，从事非法集资、诈骗等违法犯罪活动。如名义上为消费者办理“退保”，实际是抵押保单办理贷款，再诱骗消费者以贷款资金购买所谓“高收益”理财产品后“跑路”，给消费者造成经济损失。就此，广大消费者应谨防“代理退保”新骗局，一旦遭遇“退保诈骗”等不法侵害，要及时向公安机关报案，切实维护自身合法权益。

业内人士表示，多数“代理退保”行为并非真正为了保护消费者权益，而是以牟利为目的，在退保后诱导消费者“退旧投新”，购买所谓的“高收益”理财等，其实是落入不法团伙的非法集资骗局，消费者资金损失往往难以挽回，消费者应该警惕这些“高收益”陷阱。

根据保险法等法律法规规定，只有取得金融监管部门颁发的经营业务许可证的机构，才能从事保险经营活动。市场上一些机构虽然冠有“XX保险经纪”“XX保险代理”等名号，但实际并未取得金融监管部门颁发的经营业务许可证，不具备合法的保险中介资格。消费者在购买保险产品或办理保险业务时，应注意仔细甄别保险公司、保险中介机构或人员是否具备相应资格，如可通过中国银保监会官网“在线服务”栏目查询和选择正规合法的保险机构购买保险产品。

消费者如果对产品有疑问，可直接拨打官方热线进行反馈，与保险公司进行协调解决，切勿不要轻信“代理退保”骗局，避免个人信息泄露以及不当退保导致经济损失。