适老化金融服务亟待补短板

本报记者 郭子源

手机银行操作界面复杂、字号小、开屏广告多，老年人看不懂也不敢点击；拨打电话客服，接通人工服务的流程长，老年人听不懂也等不及；网点工作人员相互推诿、分支机构协同不到位，老年人求助难……

在今年重阳节到来之际，经济日报记者到多家银行网点调查，发现以银行服务为主要渠道的老年金融服务仍存在不少短板，相关部门出台的适老化金融政策还需要进一步推动和落地。

业内专家建议，服务老年群体的过程中，银行服务应充分尊重老年人诉求，重点从以下三方面改进：一是登录手机银行时，后台系统可根据已获取的老年人身份信息，提供切换至“老年版”界面选项，将字号放大、功能简化；二是电话客服应增加“直达人工服务”，并增加专门服务老年人的客服人员；三是在线下网点，工作人员不能“各扫门前雪”，而要着力协调内部各个业务条线，帮助老年人切实解决问题。

手机银行能否更简洁易用

“老年人本就不熟悉手机银行，再加上字号小、操作复杂，我眼花看不清，更不敢点了，就怕点错丢钱。”在中国工商银行北京朗琴园支行，前来办业务的于女士告诉记者，自己今年66岁，此前是一家国企员工，由于代发工资是工行，退休后一直沿用该行服务。

最令于女士感到不方便的，是手机银行的开屏广告。“有几次，登录后会弹出一个图片，我也看不太懂，不小心点到后，发现进入了另一个界面，这时我们老年人会很紧张，以为进了诈骗网站。”

记者下载试用了5家国有大型银行的手机银行发现，开屏广告（推送）确实存在，内容多为营销活动，如纪念币购买预热、积分换购、定制余额变动提醒服务等。与此同时，用户选择权并未得到充分保护。以多家银行“余额变动提醒服务”为例，对话框弹出后有两个选择，“取消”或“去调整”，后者被加粗、加红，而前者仅为暗黑色字体，若不细致分辨，用户很容易被诱导点击“去调整”，此时，如果老年人对相关业务不了解，较容易产生恐慌情绪。

为了优化服务，已有部分银行先行推出“老年版”手机银行，简化界面、强调基础功能、放大字号。但记者在网点随机采访时发现，不少受访老年人表示不曾使用过“老年版”手机银行，甚至不知道有这项服务。

服务创新为何难落地？业内专家认为，其根源在于部分银行把“提升老年金融服务”视为装点门面的“花架子”，只关注有没有推出某项服务，而不关心该服务的触达率。

从技术角度看，客户登录手机银行时，银行完全可以识别出该客户的身份信息，包括年龄信息。有专家建议，针对60岁以上群体，银行可在其登录后提供“是否切换至老年版”选项，由老年人自主决定使用何种服务。“银行的线上服务应更加人性化，使之精准契合老年人需求，同时，线下服务也需持续优化，尤其要增加面对面服务，因为多数老年人仍青睐网点。”国家金融与发展实验室副主任曾刚认为，帮助老年群体跨越数字鸿沟需两条腿走路，线上线下不可偏废。

电话客服能否直通人工

当老年人不便出门、无法去线下网点时，电话客服是获取金融服务的重要途径。记者调研发现，目前该服务普遍缺乏“直通人工服务”。

“我需要有个真实的人、面对面教我怎么处理问题，电话客服大多是机器人，还要按照提示语音不停按数字键，按着按着就按错了，有时候按到最后也没接通人工服务。”家住北京东城区的王仕强退休前是高级工程师，他目前还在兼职某企业的业务顾问。最近，他想把银行卡余额变动提醒与微信绑定，但不知如何操作，本想打电话咨询，却生了一肚子气。

接通人工服务究竟需要几个环节？记者拨打5家国有大型银行的客服电话发现，多则8个环节，少则5个环节，且各环节间等待时间较长，便捷性有待提升。

以咨询信用卡业务为例，整个流程长达2分钟，最后以“人工座席忙，请稍后再拨”结束。记者拨通电话，第一步，一段长达10秒的广告推介语音无法避免；第二步，机器人播报各项业务的数字按键，当听到“信用卡服务请按2”时，记者及时操作；第三步，机器人再次重复最初的广告推介语音并停顿长达5秒之久；第四步，要求用户输入6位数字查询密码；第五步，播放各项业务数字按键提示，11秒过后才最终提示“人工服务请按9”。

银行电话客服为何不普及“直通人工服务”？多位业内人士在接受经济日报记者采访时表示，客服人员不足、分流压力大是主因；此外，电话客服正在推进智能化转型，逐年缩减人工客服人数。监管统计数据显示，2020年银行业微信、在线网页、手机银行APP等渠道的智能机器人分流率高达83.48%，较2019年提高5.07个百分点。

智能化转型不能以忽视老年人服务需求为代价。实际上，此前已有个别股份制商业银行推出了“一键直通人工服务”，但仅局限于资产达到一定金额的高净值人群。专家建议，银行业进一步普及直通电话服务，积极承担、履行社会责任，尽快补上老年人的金融服务“短板”，更不能“嫌贫爱富”。

网点服务能否多些温情

电话客服无法解决问题，去线下网点便成了大多数老年人的唯一选择。但即使有人面对面交流，沟通过程却不一定愉快。记者调查发现，老年人在办理业务中面临工作人员相互推诿、不愿协调的现象依然存在。

记者暗访发现，虽然一些银行网点在服务老年群体中做足了“面子”功夫，但在“里子”上却还有很多不足。业务咨询台上摆放着老花镜和放大镜、ATM机具增设“一键呼叫服务人员”功能等，不少老年人还是感到体验不佳。

记者在某股份制商业银行北京旧宫东路支行看到，一对老年夫妇银行账户被扣款，前来咨询。老人手机收到一条短信显示“您的账户支出300元”，但一个月从未支出款项，怀疑账户被盗刷，请求网点工作人员帮忙核实。工作人员输入其中一位老人的身份信息后，告诉他这笔款项有可能被用于支付信用卡年费，但具体情况还需要这位男士自己打客服电话与该行的信用卡中心核实，网点无法给予明确答复。而两位老人均不会操作电话客服，不得不反复求助网点工作人员代为拨打，但多次被拒绝。网点工作人员的理由是“来办业务的人太多、暂时没时间”。最后，老人表示将投诉后，网点的一位相关负责人出现才帮助这对夫妇接通了信用卡中心服务电话，确认了该笔款项的用途。

“为何网点无法解决部分信用卡业务？一是经营管理机制原因，二是技术原因。”招联金融首席研究员、复旦大学金融研究院兼职研究员董希淼告诉记者，目前，不少银行的信用卡中心独立运营，难以与网点协同；从技术层面看，部分银行没有将综合业务系统与信用卡业务系统打通，后者相对独立，导致网点工作人员看不到信用卡相关数据。

董希淼认为，机制、技术因素不能成为妨碍老年金融服务的理由，以上现象可以也应该避免。银行要将“以客户为中心”的理念真正落到实处，进一步调整、完善各部门、各分支机构之间的协同合作，让服务更便利、更温情。

财金观察

警惕“明股实债”背后风险

彭江

防范金融风险是金融工作的永恒主题。在金融领域中，风险往往呈现点多面广，隐蔽性、突发性强等特点，须对潜在中的“黑天鹅”“灰犀牛”格外注意。当前，在金融监管的具体实践中，应注重防范公司通过“明股实债”操作藏匿风险的违规行为。

所谓“明股实债”，是指公司融资行为从明面上看是股权融资，可实际上却是债权融资。须知，金融风险的发生，往往是因为公司负债过多、杠杆率过高而造成的，如果通过“明股实债”的操作，将负债包装成股权，那明眼可见的风险，瞬时遁入无形，藏匿的风险一旦聚积爆发，往往让市场措手不及，更具杀伤力。

值得关注的是，监管机构在检查中发现，“明股实债”的操作往往与房地产违规融资、金融嵌套，甚至是一些监管套利的案件联系紧密。

当前，监管机构严格执行“房住不炒”的政策定位，限制银行等信贷资金违规进入房地产市场。而监管发现，一些房地产公司和相关机构为了规避监管，通过“明股实债”的操作为房地产公司输送资金。

如在信托计划模式下，“明股实债”被设计成股权信托计划，通过股权投资、购买特定资产收益权等方式募集资金，最后由房地产项目公司通过刚性兑付的还本付息、项目分红、回购等方式来退出投资。

而在私募股权基金投资模式下，”明股实债“则是由私募股权投资基金以权益投资方式投资房地产项目公司，而以特殊分红条款或回购等方式来进行退出。需要指出的是，私募基金并不具备放贷资质，其借道“明股实债”以股权投资加回购方式完成债权投资行为完全属于违规行为。

监管机构近期也明确提醒私募基金等金融机构，切勿随意设立资金池，违规变相吸储、放贷。证券监管部门正加大对辖区内私募股权基金所投资的底层资产开展穿透式监管，[illegible]了解其具体的投资[illegible]流向，严查其是否存在资金挪用、借新还旧、“明股实债”等违规操作。

针对“明股实债”背后的风险，相关监管部门应提高警惕，出台相应的规范。此前相关监管部门已出台《关于加强信托公司房地产、证券业务监管有关问题的通知》，严禁以投资附加回购承诺等方式间接发放房地产贷款，严禁以购买房地产开发企业资产附加回购承诺等方式变相发放流动资金贷款。针对信托公司，[illegible]出台了《关于规范银[illegible]的通知》，剑指规避监管、资金空转等行为。在防范风险的大背景下，未来相关监管要求可能进一步加码。

信托公司等金融机构应严格按照通知要求，主动压缩通道业务，积极转型服务实体企业，切莫违规为房地产公司放贷。相关上市公司在再融资过程中也应更为规范，切不可抱有侥幸心理。证券监督管理部门应强化再融资募集资金使用现场检查，加强对违法违规行为的监管。

明明是债，就算穿上股的外衣，也改变不了债的身份。相关风险不得不防，因为风险一旦暴露，损失最大的，还是上市公司和相关投资者。

陶然论金

健康险有望深度分享政策红利

本报记者 于泳 李晨阳

近日，国务院办公厅印发的《“十四五”全民医疗保障规划》提出，鼓励商业保险机构提供医疗、疾病、康复、照护、生育等多领域的综合性健康保险产品和服务，逐步将医疗新技术、新药品、新器械应用纳入商业健康保险保障范围；明确完善支持政策，厘清基本医疗保险责任边界，支持商业保险机构开发与基本医疗保险相衔接的商业健康保险产品，更好覆盖基本医保不予支付的费用；按规定探索推进医疗保障信息平台与商业健康保险信息平台信息共享。

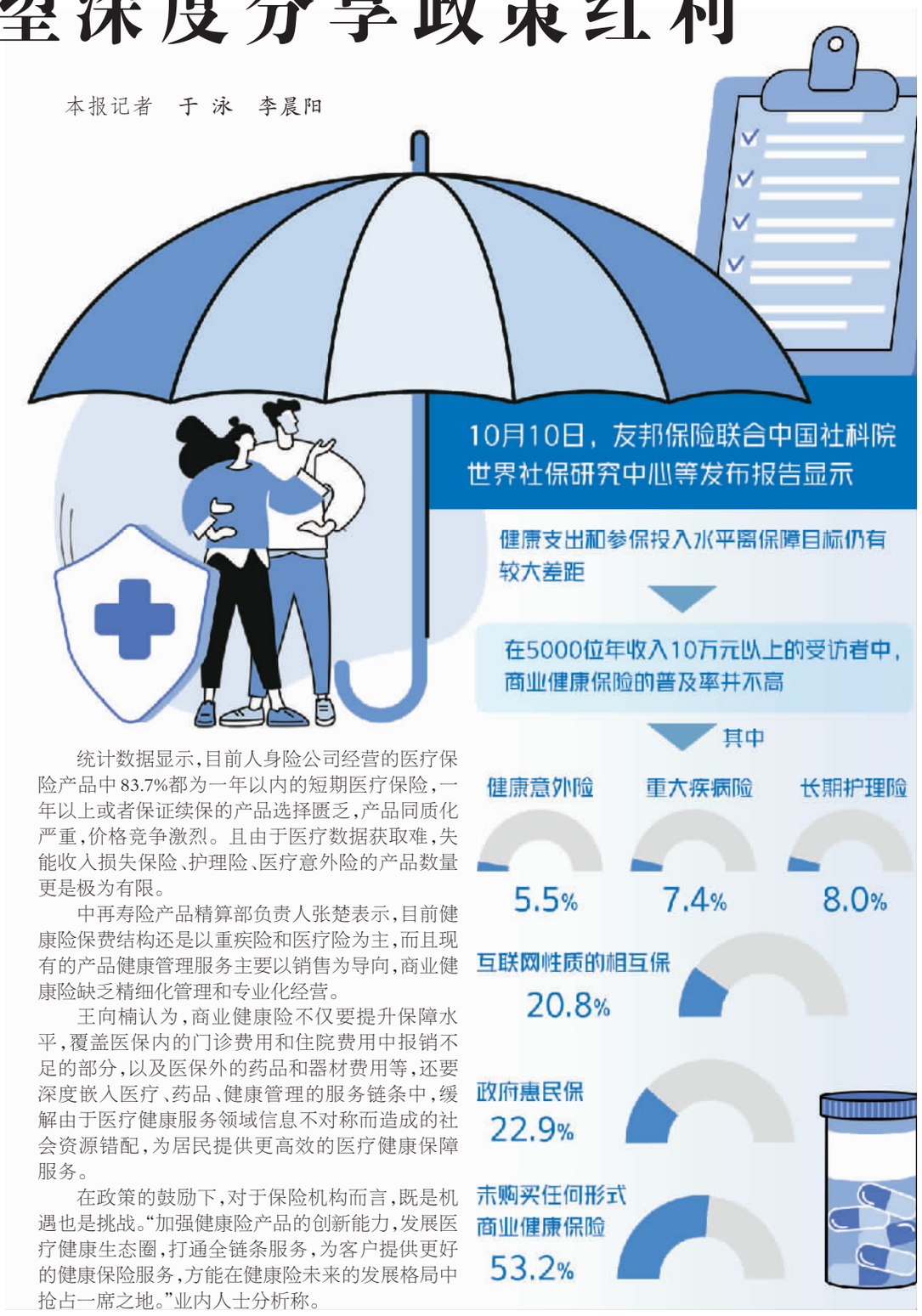
中国社会科学院保险与经济发展研究中心副主任王向楠在接受经济日报记者采访时表示，全面建成小康社会后，居民对身体健康和医疗服务的需求进一步增强，而在我国医疗卫生总费用中，居民自付部分保持在高位，所以居民对提升医保水平的需求更迫切，商业保险可基于医保推出更高水平的保障。与此同时，随着人口老龄化深入，各类带病人群增多，他们对养老和医疗在保障资金、物品和服务上均有需求，这为保险业发展综合性健康险产品创造了空间。

事实上，健康险的原保费收入正在逐年上升，商业健康保险已经成为我国构建多层次社会医疗保障体系的重要组成部分，极大程度上弥补了基本医疗保险的不足。银保监会数据显示，2021年1月至8月，保险业累计实现原保费收入3.3万亿元，同比下降0.7%。人身险业务中，寿险业务累计实现原保费收入1.8万亿元，同比下降1.6%；健康险和人身意外伤害险业务分别累计实现原保费收入6303亿元和813亿元，同比增幅分别为6.9%和4.8%。相比其他寿险产品，健康险保费增速比较亮眼。

“一方面，随着我国人口老龄化加速发展，健康需求快速增长，商业健康保险愈加受到关注；另一方面，新冠肺炎疫情发生以来，越来越多的消费者开始关注保险产品带来的风险保障，特别是对健康险的需求大幅增加。”一位资深保险从业者告诉记者，去年以来，咨询购买医疗险和重疾险的客户明显增多，而且很多客户是给全家人投保。

在日前举行的“三医改革下的商业健康险发展”论坛上，多位业内人士也就商业健康险的发展给出了诸多建议。

中国人寿再保险有限责任公司总经理田美攀认为，商业健康险不能只满足健康人和年轻人的要求。真正需要保险的这群人，无论是带病体还是老年人，将来都应该有享受商业保险服务的机会。



统计数据显示，目前人身险公司经营的医疗保险产品中83.7%都为一年以内的短期医疗保险，一年以上或者保证续保的产品选择匮乏，产品同质化严重，价格竞争激烈。且由于医疗数据获取难，失能收入损失保险、护理险、医疗意外险的产品数量更是极为有限。

中再寿险产品精算部负责人张楚表示，目前健康险保费结构还是以重疾险和医疗险为主，而且现有的产品健康管理服务主要以销售为导向，商业健康险缺乏精细化管理和专业化经营。

王向楠认为，商业健康险不仅要提升保障水平，覆盖医保内的门诊费用和住院费用中报销不足的部分，以及医保外的药品和器材费用等，还要深度嵌入医疗、药品、健康管理的服务链条中，缓解由于医疗健康服务领域信息不对称而造成的社会资源错配，为居民提供更高效的医疗健康保障服务。

在政策的鼓励下，对于保险机构而言，既是机遇也是挑战。“加强健康险产品的创新能力，发展医疗健康生态圈，打通全链条服务，为客户提供更好的健康保险服务，方能在健康险未来的发展格局中抢占一席之地。”业内人士分析称。

本版编辑 陆敏 武亚东 美编 高妍