

老年人日常高频金融消费应用场景揭示——

“适老”金融服务需求可细分

本报记者 郭子源

大字版手机银行、加粗版汇款界面、语音版绑卡流程、刷存折取款ATM机具……随着国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》的印发,当前金融服务领域已有多项“适老”措施有序推进。

其中关键问题在于如何把准老年人的切实需求,也就是说,老年人究竟需要什么样的金融服务?只有强化问题导向和需求导向,才能有效解决老年人的难题,保证各项措施落地见效。

记者近日走访北京市多家银行网点、大型商超、菜市场等老年人高频消费场所后发现,由于老年人所处的年龄段、教育背景、生活习惯不同,其金融服务需求也存在较大差异,因此需要分类施策,采取有针对性、差异性的解决方案。

根据记者的调查结果,老年人的金融服务需求总体可分为三类,分别对应三个不同年龄段。一是刚刚退休的人群,年龄集中在55岁至60岁;二是退休10年以内的人群,年龄集中在60岁至70岁;三是退休10年以上的人群,年龄多在70岁以上,有些甚至已进入耄耋之年。

“我使用手机银行快10年了,不觉得自己比年轻人用得差。”家住北京市海淀区北太平庄街道的于女士笑称,她今年58岁,已退休3年多,还在岗位时银行卡、手机银行已发展多年。“我40多岁时用银行卡,后来接触手机银行并尝试网购,因为当时年纪相对较轻,学起来容易上手。”

尽管手机银行使用熟练,但办理大额资金交易时,这些老年人仍青睐线下渠道。为什么不选择线上渠道?于女士说,一是线上渠道不支持大额转账,二是线上渠道“不安全”,针对老年人的电信诈骗频发。实际上,据记者了解目前各家商业银行均已支持线上大额资金转账,用户拨打银行电话客服即可调整转账限额。

由此可见,除了“信息不对称”因素,制约这类老年人运用智能技术的梗阻还在于外部环境的安全性。因此,解决“不敢用”问题迫在眉睫。国务院此前已召开打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议,部署全国“断卡”行动,严厉打击、整治非法开办贩卖电话卡、银行卡等违法行为,铲除电信网络诈骗案件滋生的土壤。

据统计,2020年前10月,全国共破获电信网络诈



骗案件15.5万起,同比上升65.6%;拦截处置诈骗电话5100万余次、诈骗短信6.3亿余条,成功止付冻结涉案资金1000余亿元。

对于退休10年以内的人群,他们的金融需求有何特点?阻碍他们获取金融服务的“堵点”是什么?记者调查发现,这一群体可细分为两类,一类接受新技术的意愿、能力较强,其金融服务需求与刚退休人群相似;另一类有潜在的智能技术运用需求,如果有人帮助,他们愿意尝试。

在中国工商银行北京广安门支行营业室,上午9点开门后就有老年人陆续前来办理业务。“等待中的老年客户有时会问,为什么排在我后面的那位老人提前走了?他办完业务了吗?这时我们会告诉他,那位老人是通过自助机具办的业务,所以更快,进而询问他是否愿意尝试。”中国工商银行北京广安门支行营业室主任张然说,在银行工作人员的引导与帮助下,不少老年客户对智能服务积极接受,也认可其便捷性与安全性。

但受访老人普遍表示,如果身边没有专业人

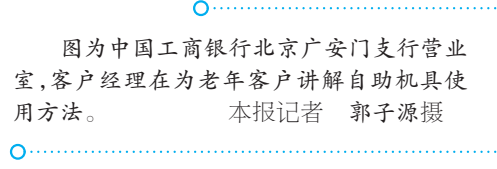
员指导,自己不会尝试独自使用智能机具,“不会用”“看不清”“怕出错”是主要顾虑。

如何解决以上问题?《实施方案》中明确提出,要推动金融机构、非银行支付机构等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、简洁版等“适老”手机银行。

“如果手机银行系统识别出客户的年龄在55岁以上,会将常用功能自动切换为老年版。”工商银行相关负责人表示,该行已针对老年群体推出手机银行“幸福生活版”,目前用户数已超1300万。

与标准版相比,老年版手机银行在字号、推荐模块等方面均有不同。记者看到,除页面字号增大外,功能页面中对重点信息的字号作了加大、加粗处理。例如在转账汇款界面,用户输入金额后会弹出对话框,里面显示的是放大后的数字,汇款人姓名也会加粗显示,以便老人识别。

“关注老年客户使用需求是银行应尽的责任,希望能够让老年客户体会到金融智能服务的便捷与安全。”工行上述负责人说,该行老年版手机银行还新增了“安全向导”功能,引导老年客户



主动使用“账户安全锁”“转账汇款预警”等智能风险控制服务。

对于退休10年以上甚至进入耄耋之年的老年人,他们的金融服务需求与以上两类人群有何不同?记者调查发现,银行卡、移动互联网技术普及时,上述老人大多已处于退休状态。他们对新技术的认知更为陌生,对传统手段更为依赖,不少人没有银行卡、坚持使用存折,且偏爱现金支付,极少使用移动支付手段。

“每个月15号、16号是发退休金的日子,我早晨会先去菜市场买菜,然后去银行取工资,再回家。”家住北京市西城区广安门外大街的宋先生今年79岁,因为不使用移动支付,拿着存折取现金便成为他“必须要完成的事”。当被问及是否愿意尝试银行卡、移动支付时,老人摆摆手说:“年纪越大越谨慎,存了一辈子钱,我看病、养老都靠它们啦,可不能出意外。”

“在鼓励推广新技术、新方式的同时,要强调保留老年人熟悉的传统服务方式,我想这是一个硬性要求。”国家发展改革委秘书长赵辰昕说,《实施方案》中已明确提出,保留传统金融服务方式,任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。

“人民币是我国法定货币,人民币现金是我国境内最基础的支付手段,任何单位和个人不得拒收。”中国人民银行科技司司长李伟说,央行会将“整治拒收现金工作”作为一项重点工作长期抓下去,强化日常监管,通过暗访巡查等多种方式开展摸底排查,同时建立违法主体名录库,重点跟踪、持续整治。

李伟表示,央行已从现金管理、支付服务、普惠金融三方面入手采取措施,旨在切实提升老年人日常金融服务的可得性和满意度。在普惠金融方面,接下来央行将指导金融机构聚焦老年人日常的高频金融场景,打造线上线下一体化、贴合老年人需求的“适老”金融服务。

调查手记

当前,我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,智能化服务得到广泛应用,深度改变着人们的生活方式特别是消费方式。与此同时我国老龄人口数量快速增长,部分老年人不会使用智能手机,更不要提手机汇款、移动支付、二维码收款这些操作了。

在“适老化”改造过程中,我们需要更精准的金融服务。尤其是当技术跑得太快时,不要把他们落在后面。

如何为老年人提供更适合他们的金融服务?答案是“兜住底、能兼容”。

所谓“兜住底”,是指在鼓励推广新技术、新方式的同时,要强调保留老年人熟悉的传统服务方式。社会不断发展进步,要有一个传统服务方式与智能化服务创新并行的阶段,让所有人能够从容、无心地适应新技术。

尤其要保障公众的现金使用需求,维护人民币法定地位。当前,受新冠肺炎疫情影响,拒收现金问题又有反弹。其中,部分医疗、出行、水电煤气等基本公共服务由原本的“面对面”线下场景逐步变为线上办理,有的甚至取消了现场服务;一些商户服务人员热衷于引导顾客安装APP、关注小程序,很容易产生排斥现金的情况。

所谓“能兼容”,是指提供服务的企业及相关机构,要在软件、硬件设计上优化提升,使得传统方式与创新方式“双轨运行”,充分兼顾到各类人群,特别是老年人的需求。

让每一位老年人都能生活得舒心、便捷,应是我们全社会共同努力的方向。

郭子源

金融服务期待「双轨运行」

乡村新景象

一湾清水出昭通

——赤水河流域源头生态保护调查

“赤水河旧时因其每逢大雨河水浑赤而得名,这湾水怎样才能清澈地流出云南、汇入长江?赤水河源头怎样守护赤水河河水清绿?记者来到云南昭通市,从赤水河发源地沿河而下,寻找赤水河联动保护中的“云南答卷”。

在我国大西南的群山中流淌着这样一条河,河道两岸多为丹霞地貌,岩石被风化,每逢下雨,泥沙俱下,河水浑赤。人们给这条河取名——赤水河。

赤水河发源于云南昭通市镇雄县赤水源镇银厂村,流经云贵川3省4市16县(市、区),在镇雄县坡头镇德隆村三岔河流出云南,从四川合江县汇入长江。作为赤水河源头,云南坚决担当起长江上游的保护之责,守护好赤水河的“一江碧水、两岸青山”。记者走进云南昭通市,从赤水河发源地沿河而下,聚焦河流保护的重点难点,寻找赤水河联动保护中的“云南答卷”。

守护源头

记者走进云南镇雄县赤水源镇银厂村,踏着柏油马路,听着流水淙淙,望着林木苍翠,一个四面环山的静谧小山村映入眼帘。

“欢迎来到赤水河的源头。”赤水源镇党委书记张永朝说,“村子上面就是原始森林,溪水从彪水岩山涧流出,在这里汇聚成河,流向下游。”跟着张永朝的脚步,记者沿着河边小路爬上阶梯,只见3处瀑布从岩壁上飞流而下,水花四溅,岩壁顶端的“赤水源”3个字格外醒目。

赤水源镇以前叫板桥镇,2004年5月更名为赤水源镇。作为赤水河源头,这个小镇获得新名片的同时,也增添了一份沉甸甸的责任。

据赤水源镇银厂村村民余辉回忆,以前镇上厂矿林立,树木砍伐严重,农民靠种植洋芋、苞谷等传统农作物为生,不仅收益低,使用农药还会对河流造成污染。“辛辛苦苦忙一年,也只够温饱。”余辉说。

近年来,随着赤水河流域不断推进环境保护工作,赤水河镇迎来发展新机遇。2016年以来,赤水源镇借助退耕还林契机,在充分调研和论证后,发动群众在赤水河流域周边种植2.5万

亩方竹,覆盖4100户18200余人。“方竹不仅可以涵养水源,提高经济附加值,还能提高赤水河源头的环境承载力。”张永朝给记者算了一笔账,“方竹生产周期在70年至80年,丰产期后,亩产可达2500元至4000元,是原来种苞谷收益的好几倍。”

在护河行动中,为从源头上杜绝赤水河被污染,赤水源镇政府规定,该镇赤水河两旁的牲畜全部实行圈养,禁止在赤水河沿线放牧、办养殖场,禁止砍伐人工林、商品林,并聘用43名护河员负责河道的常态化清洁维护。为筑牢赤水之源的生态建设根基,赤水源镇在河道两旁种植了5.2万亩省级公益林和400亩“杨善洲公益林”。

赤水河流经赤水源镇8个村,总长35公里,覆盖16790户66970人。守护赤水源头,也给沿线的村子带来可喜变化。如今的银厂村,道路干净整洁,处处绿意盎然,村民们的精气神也足了。余辉说:“我们从小就生活在这里,保护好这条河就是保护自己的家园。”

攻坚行动

百川飞渡,赤水东流。从镇雄县赤水源镇银厂村流出的清澈河流,要流经镇雄县14个乡镇及威信县3个乡镇,在云南海内奔流84.9公里,其中还有全长142.8公里一级支流和97.4公里的二级支流与其汇聚。保证满河清水顺利流出云南不是一件容易的事,昭通市坚持以解决问题为抓手开展攻坚行动,做到资源整合,重点突破。

眼下,位于镇雄县芒部镇松林村的一座日处理500吨生活垃圾焚烧发电项目正在紧张建设中。“生活垃圾运来后可以焚烧发电,烟气和污水经过处理后达到国家规定标准,剩下的废渣还能制成水泥砖。”该项目负责人汪书明告诉记者,发电厂采用先进工艺,可以实现垃圾的“减量化、无害化、资源化”。

□ 本报记者 周斌 曹松

为了探索实施农村垃圾处理新模式,镇雄县启动垃圾焚烧发电项目,威信县建设第二生活垃圾填埋场。沿线17个乡镇生活垃圾热解处理设施建设实现全覆盖,流域范围内3225个村民小组逐步实现垃圾简易处理和村庄保洁收费。

苦猪河是赤水河的二级支流。2020年8月,位于河道上的凉风洞电站正式关闭退出,如今流水潺潺,小河奔腾的景象得以再现。站在岸边,威信县长办专职副主任谢作川如释重负,“小水电站拆除后,河水流量恢复至自然水平,河水变清了,长江上游珍稀特有鱼类的重要栖息地和繁殖场所得到了保护”。

据了解,2019年7月,昭通市成立小水电清理整改领导小组并制定系列方案。目前赤水河云南段流域范围内的17座小水电站已全部拆除,并完成了覆土种草生态修复。

以推进流域绿色高质量发展为重点,坚持治标和治本相结合,昭通市印发《赤水河流域(昭通段)生态治理修复保护实施方案》,以镇雄、威信两县和17个乡镇为重点,打破行政区域划分,积极整合项目资金,深入实施小水电站拆除清退整治、城乡生活垃圾处理设施补短板、污水处理设施补短板、硫磺矿渣整治、农村面源污染防治、退耕还林还竹还果、禁止非法捕捞、流域内禁养区禁建区评估调整、绿色高质量发展等“九大攻坚行动”,集中解决了一批突出问题。

既要保护治理,又要减压修复。目前昭通市对流域范围内3.61万群众实施了易地扶贫搬迁,复垦复绿土地1028亩,建成竹产业基地39.67万亩,镇雄、威信两县的森林覆盖率分别达34.9%和47.4%。赤水河云南段生态保护治理取得明显实效。

共抓保护

2020年中国赤水河流域生态文明建设协作推进会在云南昭通市举行,会议通过了《2020年中国赤水河流域生态文明建设协作推进会昭通共识》,云南、贵州、四川将推动构建流域绿色经济体系,打造长江上游最美生态河流。

事实上,作为连接云贵川的一条经济动脉和人文纽带,赤水河的保护绝不是“某一家的事”。2017年以来,民革中央、全国政协人口资源环境委员会和云贵川三省政协围绕赤水河流域生态



文明建设连续4年举行协作推进会议。赤水河流域3省4市16县(市、区)通力合作,最大限度凝聚起共抓赤水河流域生态环境保护治理的强大合力。

“共抓大保护、不搞大开发”成为共识,赤水河流域融合发展的良好局面正在形成。2018年初,围绕完善跨区域共建共享机制,云贵川共同签署《赤水河流域横向生态保护补偿协议》,按照1:5:4的比例建立了规模为2亿元的赤水河流域生态补偿基金,并按照3:4:3的比例进行分配,分段设立补偿权重。目前,昭通市已经获得2018年度6000万元和2019年度2000万元补偿资金,为流域基础设施建设等提供了重要资金保障。

保护赤水源头,云南面临不小的压力。赤水河流域(云南段)人口密度大,人多地少土地负荷重,流域生态环境承载压力大;镇雄、威信两县现有污水处理和垃圾收运等设施薄弱;与流域内的贵州省毕节市、遵义市和四川泸州市相比,云南昭通市的经济社会发展相对滞后。

2017年以来,赤水河流域(云南段)出省断面水质总体保持优良,2018年和2019年水质均达到I类水标准。云南省政协主席李江表示,“将共同推动赤水河流域的生态优先、绿色发展,共同促进3省更加富有成效的交流协作,不断开创赤水河流域生态文明建设新局面”。