

适老化改造让金融服务更有暖意

随着各金融机构不断推进线下网点及线上应用程序的智能化升级,金融服务的效率与便捷性得到了大幅提升。但不容忽视的是,许多老年人由于不熟悉手机银行的操作、难以理解智能柜员机的使用界面、对数字金融的安全性存在担忧等,反而在办理金融业务时面临重重阻碍。近日,记者随机走访了多家银行网点,实地调研各家银行的适老化改造情况及老年客户的使用感受。

推进线下改造

作为老年人接受金融服务的重要窗口,银行的线下网点仍然具有不可替代的作用。记者走访多家银行网点发现,大部分老年人来办理的多是存钱、取钱、汇款转账,甚至只是查余额之类的基础业务。不少大爷大妈说,家里的年轻人都不在身边,所以一有问题还是习惯来网点。

在银行网点,老年人需要的不仅是专业的金融服务,更是一份贴心的关怀与陪伴。中国银行相关负责人表示,该行不断提升服务温度,实施适老化网点建设,应用长者版智能柜台,推出“岁悦长情”老年客户专属版手机银行,探索数币适老化应用,为老年人群架起金融服务“暖心桥”。

“许多老年人都是独自来网点办业务,万一遇到什么突发状况我们必须要有能力快速应对。”中国农业银行北京先农坛支行工作人员介绍,该行专门组织员工进行了专业的急救技能培训,包括心肺复苏、止血、包扎等常用急救技能,以及针对长者常见疾病的应对措施,为老年人群的金融体检保驾护航。

据悉,中国农业银行开设了“尊老专柜”,优先引导老年客户至专属人工柜台办理业务。并且制定网点适老化服务建设指引,从适老化硬件设施、适老化家具设备、适老化服务标识等方面,进一步细化网点适老化设施标准,为老年客户配备适老化座椅、无障碍坡道、安全扶手、大字版标识等设备。统计数据显示,今年前三季度,中国农业银行网点服务老年客户6500万人次。

在做好网点适老化服务的同时,不少银行也在积极为高龄、重病、行动不便的老年客户提供上门服务。“我妈今年82岁,存折忘了密码。但她腿脚不太方便,去一趟银行挺费劲。”北京市民朱俊辉告诉记者,在打电话咨询客户经理后,北京银行工作人员便主动上门为其办理了所需业务。

中国邮政储蓄银行研究员姜飞鹏表示,做好老年人的金融服务是做好养老金融这篇文章的重要内容。金融机构需要站在老年人的角度看待问题,深度了解他们在办理业务时的痛点和堵点。围绕老年人的需求特点,从金融产品、服务方式、服务渠道等方面推进适老化改造,让老年人享受到智能化产品和数字化服务带来的便利。

优化线上体验

在数字化时代,也有不少老年人紧跟潮流,开始尝试在线上办理业务。为充分满足老年人群对优质金融服务的需求,帮助他们跨越“数字鸿沟”,银行机构除了在线下进行适老化改造外,在线上也不下足了功夫。

当前,各大银行的手机银行APP都推出了适老化功能。“现在用起来方便多了,字特别大,我不用戴老花镜都能看清。而且颜色搭配也很舒服,看起来一目了然。”年近七旬的陈文川对农行手机银行“大字版”赞不绝口。工作人员介绍,农行手机银行“大字版”



左上图为中国农业银行上海曲阳支行为老年客户提供适老化金融服务。(资料图片)

从老年人高频金融需求出发,提供账户明细、转账缴费、社保医保等与生活密切相关的金融服务,提升老年人支付便利性。

北京银行也推出了“尊爱版”手机银行,采用了“大字体、简洁界面、清晰布局”的设计,提供在线人工客服、一键拨打人工客服电话、智能语音客服等多种客服模式,设置“呼叫客服”悬浮按钮,进一步提升老年客群线上支付体验。而且,北京银行手机银行APP还上线了养老金融专区,将暖心服务从网点延伸到指尖,让数字化智慧养老触手可及。

“也不是不会用,主要还是不敢用。”北京大妈马玉容向记者表达了她对手机银行的担忧,“我儿子跟我说了好多次,有些业务在手机银行上就可以办,但我还是害怕输密码后它把我的钱偷偷‘吃’了。”

与年轻人不同,老年人对数字金融安全性的要求更高。同时,老年人群还是金融欺诈风险相对高发的群体。招联首席研究员董希淼认为,提升老年人的金融素养和风险防范能力是关键,应加强对老年人的金融知识教育,开展形式多样、针对性强的科普活动,提高老年人识别和防范非法集资活动的意识和能力。

中国工商银行相关负责人表示,该行深入开展各种宣教活动,向老年人宣传线上线下自助服务使用技巧及网点适老助残设施,并且进入社区、市场、乡村、养老院等,重点宣讲安全支付、养老骗局、非法集资等方面的金融知识和应对举措,助力老年人提升防范意识。

与此同时,帮助老年人群跨越数字鸿沟,适应数字化时代支付模式,也成为各家银行提升老年人金融服务体验的关键点。泰隆银行黄岩支行围绕“老有所学、老有所护、老有所暖、老有所乐、老有所游”五大主题,从硬件改造、服务提升、跨界合作等方面着手,探索出一条特色适老化金融服务模式,将厅堂打造成涵盖社交、医疗、学习、公益等多场景的老年社区中心。此外,为打造“家门口老年大学”,该支行还在厅堂开设了“手机课”,帮助老年人群快速融入数字生活。

提升服务质效

提升适老化服务没有终点,只有进行时。为了推动金融机构积极融入老年友好型社会建设,增强老年人获取和使用金融服务方面的获得感、幸福感和安全感,国家金融监督管理总局近日发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》(以下简称《指导意见》),对金融行业提升服务适老化水平提出了全面、系统的要求。

记者在北京市西城区的部分银行网点走访时注意到,一些网点的大厅里坐满了



老年人,看起来稍显拥挤。为何会出现这样的情况?银行网点工作人员表示,由于该行在附近的其他几个网点陆续关闭,附近客户只能来这里办业务。来网点办业务的大部分是老年人,需要等待的时间也比较久,导致大厅常常人满为患。

“之前不想等了还可以溜达着去周围的网点看看人多不多,但是现在只能在这里等着或者改天再来。”家住附近的余燕在等候期间跟记者说,虽然现在在很多银行都为老年人设置了“爱心窗口”优先办理业务,但是来网点的基本都是老年人,所以从实际感受上来讲,并没有优先多少。

今年39岁的李志国在附近上班,想趁着午休的时间来办业务,但取号处的工作人员告诉他至少还得等2个小时。“大家都知道这片区老年人多,办业务慢,不太理解网点为何反而变少了。”李志国坦言。

针对营业网点的布局问题,《指导意见》提出,各金融机构要在营业网点设置时充分考虑区位因素和消费群体特征,合理

科学进行营业网点布局,适度向老年人聚集区域倾斜。

政策制定之后,将具体措施落实、落地、落到位更是关键。据悉,国家金融监督管理总局将指导各金融机构贯彻落实《指导意见》要求,持续提升老年人金融服务质效。同时,指导行业协会出台适老化服务标准,促进提升行业适老化服务意识和能力,为老年人提供更贴心、更便捷的金融服务。

姜飞鹏表示,在前期金融服务适老化改造取得明显成效的基础上,国家金融监督管理总局统筹部署引导金融机构进一步提升金融服务适老化水平,有助于进一步深化金融供给侧结构性改革,提升对老年人群的金融服务质量,更好满足他们的金融服务需求。

当前,人工智能大模型正在逐步影响各行各业,金融领域也不例外。

根据英伟达发布的针对近400家金融机构的调研结果,43%的金融机构已开始使用大模型。麦肯锡2024年的调研数据显示,金融行业从业者反馈“在工作中常规使用大模型”“在生活中常规使用大模型”和“在工作生活中均常规使用大模型”的数量占比已达到48%。据麦肯锡测算,大模型有望给全球金融行业带来每年2500亿美元至4100亿美元的增量价值。这些数据无疑为大模型在金融领域的进一步应用描绘了光明的前景。

然而,随着大模型的广泛应用,一些新风险也渐露端倪,一旦应对不当,可能对金融行业构成严峻的挑战。

苏瑞琪

首先,大模型的进一步推广可能会加剧金融行业的“两极分化”。由于技术投入、业务禀赋和人力资源等方面的差异,一些头部金融机构在大模型展现的能力上开始显现出明显优势。相比之下,中小机构受限于资金预算约束、相对有限的业务规模和专业人才资源,与头部机构之间的差距将被逐渐拉大,呈现出“强者愈强,弱者愈弱”的趋势。从行业整体来看,金融行业原本就具有信息数据密集、人才智力密集等特点,大模型的推广应用可能导致金融行业资源进一步集中。

其次,目前大模型本身存在的缺陷也可能给金融系统带来安全风险。大模型仍存在专业能力有限、生成结果不可控、算法可解释性较差等问题,当前在合规性和适当性等方面仍缺乏保障。一旦训练数据不完备或质量较差,可能会生成低质量的错误内容,导致结果不可用,甚至误导金融机构和金融消费者的判断和决策。在模型可解释性方面,大模型的复杂程度较高,使得内容生成的过程和结果难以被清晰地解释,产生“黑箱”问题,导致金融机构难以在事前、事中、事后进行有效的风险溯源和管理。此外,考虑到大模型基于海量数据进行训练,若底层数据本身存在偏见和歧视,可能会导致大模型内容输出、决策生成方面存在偏见,进而导致金融服务存在歧视性定价等风险。

最后,金融机构对少数大型科技公司提供的基座大模型的依赖可能形成新的风险点。考虑到基座大模型通常与部分大型科技公司云业务捆绑销售,这可能进一步加大金融机构对少数第三方的依赖,加大相关技术服务商对金融系统的潜在影响力。一旦服务商的运营出现问题或系统出现故障,将对金融系统的稳定造成严重影响。

当前,大模型的深入应用对金融监管提出了更高要求,现实中如何既鼓励创新,又确保金融行业的健康稳定发展,已成为金融监管部门的重要议题。只有防患于未然,在深刻认识大模型的特点并妥善应对这些风险的基础上,才能推动金融大模型更好发挥作用,促进金融业高质量发展。

本版编辑 陈果静 美编 高妍

原木期货期权平稳起步

本报记者 祝惠春

11月18日,原木期货在大商所上市交易。11月19日,原木期权在大商所上市。截至18日收盘时,原木期货首日成交9.9万手,成交金额68.4亿元,持仓量1.3万手。共有300余个法人客户参与了交易,法人客户持仓占比为18.8%。

我国是全球木材消费大国,原木进口量居世界首位,同时还是世界最大的木制品加工国、贸易国和消费国,年木材加工产值超过2万亿元。近年来受房地产行业景气度、海外原木出口政策等因素影响,原木价格波动较大,产业避险需求强烈,发展木材期货市场有着真实的行业基础。利用期货等衍生工具开展套期保值,已成为产业企业管理价格风险、稳定生产经营的重要手段。业内人士认为,原木期货和期权的上市,有利于形成公开、透明的市场价格,增强我国在全球木材行业的影响力,也有助于推动产业升级,助力木材行业高质量发展。

“原木期货和期权的上市,可以帮助木材产业企业管理价格风险,促进行业转型升级。”中国木材保护工业协会会长刘能文表示,希望更多的木业企业能够认识了解并合理运用期货、期权工具,维护市场稳定和有效供给。

“希望以上原木期货和期权为契机,充分发挥期货市场功能,不断拓展服务实体经济的广度和深度。”中国木材与木制品流通协会会长李佳峰表示,原木期货和期权上市进一步提升了中国木材与木制品企业管理价格波动风险的能力。

大商所理事长冉华表示,原木期货和期权的上市,是继2013年大商所上市国内首批林产品期货品种——纤维板和胶合板期货后,期货市场在纵深服务木材产业发展上又迈出的坚实一步。大商所将按照证监会要求,努力在完善原木价格形成机制、促进产业平稳发展、提升我国林产品价格影响力等方面贡献期货力量。

谈及原木期货首日的价格走势,中信建投期货产业专家陈家谊认为,三个合约呈现出近低远高的远月升水结构,基本符合市场预期。原木期货的上市,为贸易和加工企业主动管理价格波动风险提供了工具,首日便吸引了多家产业企业参与。

深耕木材贸易近20年的浙江物产森华集团有限公司董事长蒋坤向记者介绍,近年来,中国木材对外依存度高,原木价格波动频繁及房地产行业调整等因素给木材产业链企业在供应链管理、成本控

制和风险防范方面带来了严峻考验。原木期货、期权提供了风险对冲手段和国际贸易谈判的价格基准,将为木材行业注入新活力。“交易首日,我们就开展了原木期货套期保值业务,锁定现货头寸风险,以期实现企业经营长周期的良性向好发展,下一步还将借助期货工具深入服务终端客户,帮助企业客户提前锁定成本和利润,进一步提升产业链的稳定性与竞争力。”蒋坤说。

山东日照市冠通木业有限公司副总经理陈强介绍,冠通木业首日从实际生产考虑进行卖出套保操作,以锁定已购原料价格、预留生产加工利润。

“下游木材加工厂还可以通过期货市场的价格发现功能了解和预判市场动向,并通过建立虚拟库存等方式实现企业采购的动态高效管理,更好地熨平采购成本波动带来的利润起伏。”首创京都期货河南分公司总经理于士程表示。

任何一个期货期权品种从上市到成熟都是一个渐进的过程,离不开实体企业的充分参与。于士程表示,随着更多的产业主体参与期货市场,产业界管理经营风险的能力也会不断提升,原木期货价格发现等功能将能够更好地发挥出来。

山东旅游职业学院

数智赋能 校企协同 培养高适配性文旅人才

新征程新格局下,文旅产业正积极培育和发展新质生产力,并不断催生新业态、新模式,涌现的新岗位急需大批高素质新质人才。作为高职院校,山东旅游职业学院以人才链为牵引,通过开展数智赋能职业教育行动,深化校企协同育人,积极推动人才链、教育链、产业链、创新链“四链”融合,为培育文旅新质人才给出了“山旅答案”。

数智赋能 构建旅游职教深度改革新范式

适应文旅产业数字化发展,学院积极探索人工智能与旅游职业教育的深度融合,2024年5月出台《全面推动人工智能赋能旅游职业教育高质量发展实施意见》,初步构建起人工智能教学实践体系。今年6月,学院与明确以人机协同创新为驱动力,通过实施

“521行动计划”,聚焦教师团队、教学方法、课程建设、产教融合、社会服务等5个着力点,建设旅游职业教育人工智能实验平台和特色化人工智能技能实训平台2大平台,建成山东省文化旅游人工智能应用实验室,全面推动人工智能赋能人才培养改革创新和育人效果提升。今年年底,基于生成式人工智能大模型投入使用的,标志着学院新质人才培养迈入新阶段。

校企协同 打造数智场景实践育人新平台

近年来,学院发挥行业资源优势,与近百家知名旅游企业进行战略合作,共同探索新型文旅职教实践教学体系。今年6月,学院与北京第二外国语学院、马蜂窝集团联合共建

全国旅游信息传播产教融合共同体。学院还与山东文旅酒店集团、斯维登集团等企业开展校企合作;与顶度集团等企业共建产业学院5个;与浙江深大智能科技有限公司等共建校内实训基地20余个;新建酒店智能仿真、旅游数字化和烹饪数字化等三大实训中心;建设旅游信息传播、5G智慧旅游等数字化实训室24间,构建了智能化、全实景实训平台,为学生搭建起先进的数字化实践新平台。

创新驱动 探索产教融合项目育人新路径

为进一步深化产教融合、科教融汇,学院创新探索产教融合项目育人新路径,开展的“途牛—山旅旅游直播人才培养项目”“南沙大酒店精英人才培养项目”取得了良

好的育人成效。“途牛旅游直播人才培养项目”先期选拔的17名优秀学生在南京途牛小玩家进行为期4个月的高水平企业顶岗实训。学生们不仅掌握了直播技术、内容创作和在线服务等实操技能,还参与了从内容策划到后期制作的各个环节,取得了令人惊喜的实训战绩,上线直播时,仅青海省甘肃省目的地产品销售额就突破了1000万元。通过全方位的校企合作、协同育人,学生们得以在真实的职业岗位中锻炼、在真实的职场历练中成长,迅速成为适应市场需求的高素质专业人才。

“南沙大酒店精英人才培养项目”旨在借助数智化教学手段和平台建设,通过资源共享、团队协作、人才培育和管理机制的相互融合,推动教育与产业的无缝对

接,培养符合产业转型升级的创新型酒店精英人才。基于学生职业成长的实际需求,创新性地提出了6个职业角色进阶路径,制定了6段航程系统化育人方案,构建校企协同的五维融合育人模式,高效提升育人质量。校企双导师同步培育中,学生全面参与企业生产过程,用所学技能助力企业解决一线的真实问题,同时还为课堂教学提供了鲜活案例。

新征程、新形势、新需求,数智时代的教育使命是培育能应对科技日新月异的日新月异的新质人才。学院将持续勇担“培育新质人才、助力产业变革”之责任,服务地方经济发展,为文旅产业数字化转型、提质增效提供源源不断的人力资源支撑。(山东旅游职业学院 刘正华) ·广告