

中国银保监会坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，加强金融消费者权益保护，并注重提升金融服务适老化水平。出台改进金融适老化服务政策，妥善处理消费者投诉，加大对老年人金融知识教育宣传力度，推动银行保险机构从老年消费者需求出发优化传统服务和智能化服务，不断提高金融服务人民群众的广度与深度。

注重老年消费者权益保护，出台金融适老服务政策，提出16项举措并“禁止行为清单”。银保监会坚持问题导向，今年3月出台《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》，聚焦涉及老年人的服务场景和高频事项，提出16项具体任务，推广三方面做法，包括保留和改进传统服务方式、提升智能产品适老化水平、加强教育培训与宣传。同时，设置“禁止行为清单”，例如不得强迫老年人使用银行卡，不得强制老年人通过自助智能设备办理业务等。此外，制定了银保监会系统7大类25项重点任务。各银保监局积极开展辖内老年人金融服务需求调研，运用投诉督查、约谈等手段督促机构及时处理涉老消费投诉问题，制定辖内网点适老化服务标准或工作指引等，推动金融适老化服务政策落实落细。

畅通银保监会12378热线渠道，及时倾听人民群众的呼声和诉求，妥善化解矛盾纠纷，切实解决群众“急难愁盼”。银保监会一直发挥12378热线在畅通投诉维权渠道、帮助群众解决消费纠纷、解答咨询、普及金融知识等方面的积极作用，并对群众反映的难点痛点问题，督促机构整改，落实消费者权益保护主体责任。2021年1月1日至10月31日，接听消费者咨询、投诉来电200万通。前三季度银保监会处理消费者投诉38万件，其中会机关接收并处理银行业保险业消费投诉3.7万件。同时，银保监会依托行业调解有效帮助群众化解矛盾。一直以来，银保监会指导各调解组织健全制度，指导调解员以中立的角色，向消费者释法明理，达到定纷止争的效果，在行业调解组织的案件中，有八九十岁的老人，拿出300万养老金因各种原因购买了非保本理财最终收益为负，有因疫情陷入资金周转困境的中小企业等。今年6月底我会上线银行业保险业纠纷在线调解系统，让“语音多跑腿、群众少跑路”。

在教育宣传活动中突出“适老”专题，关注老年消费者金融知识薄弱环节，满足老年消费者金融诉求。为满足人民群众尤其是老年群体对金融知识的迫切需求，银保监会突出“适老”专题，发布了《关于防范短信钓鱼诈骗的风险提示》《关于警惕“投资养老”“以房养老”金融诈骗的风险提示》等老年人常受侵害的金融诈骗风险提示。组织银行业保险业开展“3·15”教育宣传周活动，与人民银行、证监会和国家网信办联合开展9月“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动。尤其注重加强老年消费者权益保护和金融知识普及，消除盲点，解决难点，疏通痛点，减少困惑点。银行保险机构累计面向老年人开展线上线下各类活动35.8万次，参与集中教育宣传活动网点覆盖率约95%以上。各银保监局推

动建立老年金融教育宣传基地、编写老年人金融知识读本、发布金融服务适老宣传片等，将金融知识普及与为群众办实事结合起来。一些银行保险机构走入社区、乡镇乡村、老年大学等老年人口聚集地区普及金融常识，并以分享金融诈骗真实案件、成功堵截诈骗转账事例的方式提醒老年人警惕诈骗侵害，以金融力量化解社会痛点，强化老年消费者风险防范意识。

银行业保险业聚焦适老服务热点，为老年人提供贴心便利的金融服务。银保监会坚持以人民为中心的发展思想，立足老年群体金融需求，指导银行保险机构主动适应我国老龄化趋势，不断丰富金融服务适老举措，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。一方面，充分发挥传统服务方式兜底保障作用。银行保险机构普遍保留了老年人习惯的人工、现金、存折等传统服务方式。对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理的业务，灵活安排人力，减少等待时间，方便老年人办理。有的机构建设了养老服务示范网点；有的加强对营业网点无障碍设施改造力度，并增加人工现金服务窗口、可受理存折的自助服务设备；有的机构在城乡结合部或偏远农村地区部署可移动智能柜台、设置流动服务点或派出服务流动车等，有效填补老年消费者金融服务空白。另一方面，大力发展适应老年人的金融科技。银行保险机构普遍采取推出界面更简化、功能更突出、文字更清晰的“老年版”手机应用软件，自动将老年人来电接入人工坐席，简化自助服务终端操作步骤，使用便携式智能终端为出行不便的老年人上门服务等措施，为老年人提供更有温度的金融服务。

下一步，银保监会将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足银行业保险业实际，持续加强金融消费者权益保护，不断提升金融适老化水平，督促银行保险机构改进服务，不断增强人民群众金融服务获得感。