

# 践行金融为民使命 护航“银发”办事无忧

## 民生银行济南分行全力打造高质量适老服务的“银行样本”

利民之事，丝发必兴。立足新的发展阶段，新时代赋予“人民金融”更为丰富的内涵，也赋予金融机构更加深刻的责任。随着长寿时代的到来，银行业作为科技化、智能化运用最广泛、最成熟的领域之一，提升适老化金融服务既是顺应人口老龄化发展的现实需要，也是实现高质量发展的必然选择。老年群体是数智时代的“慢跑者”，但不应成为被抛弃者。多年来，民生银行济南分行秉承着“服务大众、情系民生”的初心，精准洞察老年客户需求，主动思考如何打通老年人从“只能”到“智能”的最后一公里，摸准老年群体的生活习惯和消费脉络，在操作上做“减法”、服务上做“加法”，帮助老年人快速融入智能社会。

记者 赵婉莹

### << 服务至臻 传递暖心金融温度

金融服务始于金融，但并不止于金融。随着智能应用的深耕发展，传统门店服务模式也随之发生巨大变化，但不少老年人仍习惯于亲临门店办理业务。面对老年客群的消费习惯，民生银行济南分行清晰认识到，优化适老服务配置需要将传统服务与新技术更好地结合起来。一方面，各网点内均设置爱心窗口，专为老年客户和特殊人群提供优先服务；配置爱心座椅、老花镜、轮椅等物品，方便老年客户随时使用。另一方面，该行59家支行在厅堂现有的各类“优先窗口”基础上，同步设置“老年人绿色通道”，要求在老年人进入网点时，厅堂人员优先引导分流，以人工取号方式落实老年人排队优先叫号工作，第一时间询问老年客户业务需求。落实“首问责任制”，为老年客户提供全流程“一对一”服务，“一站式”为老年客户解决问题。此外，考虑到老年客户的需求特点，该行各网点均保留纸质存折服务，柜面留存定期存单、大

额存单、活期存折、定期存折等，满足老年客户业务办理需求。

### << 科技助老 提供温暖数字化服务

数字没有温度，但数字化服务可以有。民生银行济南分行积极从老年人需求角度出发，寻找线上与线下融合的“接口”。首先，针对60岁以上零售客户，民生银行总行专门推出了老年版手机银行（对客名称为“至简版”），至简设计、超大字体，通过简化功能服务入口，聚合老年客群金融及非金融服务，开展主要流程的适老化改造，实现面向老年客群的专属服务。为方便老年人使用普通手机银行APP，搭建了手势密码、远程银行、电子医保卡、安全账户锁等特色服务；同时，在交易过程中，提供ATM、POS账务交易时间、快捷支付锁、跨境锁和常用地交易锁等设置，目前该行已为2万名有需求的老年客户安装了老年版手机银行。

### << 优化体验 推进互联网应用适老化改造

针对年龄在60岁(含)以上的老年客户，民生银行在95568客服

专线上线适合的专享菜单，一键快速进入人工服务。当客户拨打95568，系统自动甄别客户年龄，并提供定制化的菜单服务。同时，简化语音菜单、按键选择等环节，优先提供人工服务。

积极推广“远程银行”服务，当老年客户遇到任何金融服务需求时，只需登录手机银行后点击“远程银行”，即可接通该行线上面对面人工服务功能，足不出户即可享受专人办理业务服务。远程座席人员可通过音视频模式为老年客户在线办理多项业务，涉及的实物可由快递公司配送到家。

此外，该行为老年客户免费提供微信即时通服务，通过微信银行向老年客户发送账户余额变动通知，方便老年人第一时间了解账户资金变动情况。

### << 上门去 用情纾解老年人“急难愁盼”

针对老年人行动不便、无自理能力、疫情期间不便出门等情况，民生银行济南分行积极行动，在风险可控并有效核实客户身份和意愿的前提下，采取“上门服务”的方式为老年人办理相关业务，满足老年客户金融服务需求。

2022年，分行各类网点累计开展上门服务达451次，受到了老年客户的高度认可。

前几日，一位满头银发的老人独自来到民生银行高新支行办理业务，工作人员主动询问了老人的需求，了解到老人想为其母亲办理磁条卡更换IC卡业务，但是其母亲因90岁高龄无法亲自至柜台办理，客户面露为难之情，询问业务能否代办，因其母亲年事已高，腿脚不方便，这几年很少出门，本人可能无法前来自领卡，还有没有别的办法办理此业务。在获悉老人实际困难后，该行工作人员便将此情况报告给厅堂主管，厅堂主管表示可以让老人先代办进行换卡，为此该行专门为老人开通了“绿色通道”，领卡时可以为老人进行上门服务，老人听到此消息格外高兴。不出几日，新换的芯片卡便到达该支行，支行安排专人上门办理了领卡激活业务，被老人及家属夸赞“服务真是好”。真诚、专业的服务令客户感动，也展现出民生银行济南分行的责任与担当。

### << 沉下来 用力守护老年人“钱袋子”

积极开展老年人金融知识普

及宣传。一是多部门、多渠道、多方位联动，充分利用各类非金融宣传活动、公益活动、辖内社区街道或片警组织活动等，以慰问、走访等各种形式开展老年客户服务，把服务老年客户融入到宣教活动中。2022年，该行共与当地政府、街道、公安等联谊开展宣传近50场次。二是与金融知识宣传相结合。2022年金融知识宣传活动期间，该行以老年客户为重点宣传对象，在“3.15”“防诈骗”“守住钱袋子”“普及金融知识万里行”等宣传活动中，重点向老年客户开展相关宣传。在金融知识宣传的同时，融入支付安全、设备操作、手机银行使用、“安全锁”的开启等内容，并在厅堂、社区支行里以“微沙龙”形式，向现场老年客户推广手机银行老年版的安装、使用和功能介绍等。

让有温度的金融服务润满心田，用优质的适老服务践行担当。作为陪伴泉城市民同行二十一载的“老朋友”，民生银行济南分行定将牢记“以客户为中心”的经营理念，积极履行社会责任，做实做细老年客户服务，持续加强适老服务管理的体制、机制的建设工作，持续提升员工服务水平，积极完善推广适老平台，在日常点滴服务中延续和传递民生温度。

## 中信银行济南分行 普惠医保e贷正式上线

为支持小微定点医疗机构可持续发展，中信银行济南分行与济南市医疗保障局合作，推出基于医保结算大数据的两定医疗机构专属金融产品——医保e贷。该项目已于近日投产上线，并实现多笔全线上业务的投放落地。

今年以来，中信银行济南分行结合医保部门优化医保信用体系建设、规范两定机构监管、疫情下纾困小微企业的政策契机，加强数字化场景搭建，积极围绕医保结算场景加快产品研发，进一步推进金融与医保产业互动融合和协同发展，在多家合作银行中率先实现医保场景融资产品的上线投产。

中信银行普惠“医保e贷”产品是中信银行为践行优化营商环境、帮助小微企业纾困解难而设计的创新产品，是基于医保结算场景、依托大数据风控技术，为医保定点机构中的小微企业提供的线上化信用贷款产品。中信银行济南分行与济南市医疗保障局开展合作，经申请企业授权同意，根据申请企业医保结算记录和企业自身资质，线上核定借款主体的授信额度并发放信用贷款。该产品具有“操作简、额度高、纯信用”的特点，线上自助申请、系统自助审批、自助提款随

借随还，通过在医保局定点医药机构监管服务系统中设立中信银行“医保e贷”专属融资端口，小微企业足不出户即可知晓融资额度，体验便捷获得信贷的金融服务。

在项目研发过程中，中信银行济南分行本着服务为民宗旨，积极履行社会责任，克服系统对接等技术难题，积极探索优化场景功能，通过在分行端自主开展本地化建模与系统搭建的方式，打通了连锁型药店企业的全线上授信流程，率先在同业间实现验收上线。与此同时，中信银行济南分行积极对接属地医保管理部门，针对辖内两定医疗机构融资需求设计专属医保贷融资方案，截至目前已通过线上线下等渠道累计投放近500万元，有效缓解两定医疗机构小微企业融资难题，助力小微企业发展，营造良好营商环境。

中信银行济南分行表示，该行将始终坚持普惠为民的初心，持续做好产品迭代与体验优化，并将这一创新业务模式推广到更多地区，践行普惠金融政治属性与商业价值的深度融合，稳大盘促发展，为定点医药机构提供更便捷、更优质的服务，切实让小微企业感受“有温度”的金融服务。

(郝佳)

## 前10个月山东对G20其他成员国进出口增长10.2%

今年前10个月，山东对二十国集团其他成员国进出口1.64万亿元人民币，比去年同期增长10.2%，合计占山东外贸进出口总值的60.7%。

美国、欧盟、韩国、俄罗斯、日本为山东对二十国集团其他成员国贸易的前五大市场，进出口值分别为2967.5亿元、2418亿元、2281.8亿元、1643.4亿元、1592.5亿元，同比分别增长

9.3%、3%、5.5%、68.3%、6.7%。

青岛海关统计分析处处长张径舟介绍，在山东对二十国集团其他成员国出口产品中，机电产品占比超四成，达4593.2亿元，同比增长15.1%，其中汽车零部件、游戏机及其零部件、电工器材分别增长12.8%、26.8%、24.3%。

在对RCEP其他成员国进出口

方面，今年前10个月，青岛海关、济南海关和山东省贸促会等单位共为12.2万批出口货物签发RCEP原产地证书，数量居全国首位。山东企业与RCEP其他成员国间享惠进出口货值达到403亿元，可享受国内海关和出口目的国海关RCEP关税减让6.2亿元，促进山东对RCEP其他成员国进出口同比增长23.4%，在进出口总值中的占比提升2.9个百分点。

## 山东将重点培育十大平台经济生态体系

记者 赵婉莹

平台经济是数字经济的重要组成部分，近日，省政府发布《关于加快推动平台经济规范健康持续发展的实施意见》，提出立足产业基础和发展优势，重点培育工业互联网、电子商务、金融科技、智慧医疗健康、数字文旅、智能体育、数字农业、现代物流、大宗商品交易、民生服务等十大平台经济生态体系，通过3年时间推动平台融合赋能效应逐步显现。

按照《意见》，山东将创新工业互联网、消费互联网、金融互联网“三网融合”模式，聚焦上述十大平台经济重点领域打通创新链、产业链、供应链、金融链；通过3年时间，培育一批资源共享、数据开放、协同创新、供应链互通的平台经济品牌企业，形成一批产业资源虚拟化集聚、平台化运营、网络化协同的平台经济集聚区，

建立起创新协同、错位互补、供需联动的平台经济产业链。到2025年，累计培育国家级“双跨”工业互联网平台达到5家左右，省级工业互联网平台达到300个以上，工业互联网标识注册量达到200亿个以上；建成综合性电商平台20家以上、行业（产品）垂直电商平台10家以上，实物商品网络零售额占社会消费品零售总额比重达到全国平均水平；打造平台经济产业集聚区10个以上，重点领域领军企业50家以上。

根据《意见》，山东将试点推进重点行业数据要素市场化进程，研究制定数据交易、应用开发的规则和流程，探索建立政府与企业间的数据交流机制，畅通政企数据双向流通，鼓励平台企业依法依规使用公共数据从事数据加工活动。同时，引进培育具有社会公信度的互联网安全认证服务机构和互联网安全服务平台，发展面向服务器、

政务云、行业云、城域网、区域网、中小企业、传统办公节点的整体安全解决方案等服务产品。

《意见》提出，支持平台企业参与高新技术企业认定，获认定企业按规定享受税收优惠。对处于初创期和种子期的有发展潜力的平台型企业项目，将引导创业投资机构、股权投资基金主导或参与平台企业投融资。

本着鼓励创新的原则，山东将在严守安全底线前提下推进平台经济监管创新，强化常态化监管，严格依法查处平台经济领域垄断协议、滥用市场支配地位等违法行为；同时，对平台经济领域的新生事物设置一定“观察期”，为新业态发展预留空间。

依托省一体化大数据平台，平台企业信息将逐步归集到省公共信用信息平台、国家企业信用信息公示系统(山东)，在此基础上实施差异化监管。