

抢滩银发市场



2

加强线上

适老化版的应用程序 操作方式越来越简便

“老年客户也有选择金融服务的权利，他们的需求应该得到进一步细分，而不是统一按照一个标准化的服务模式。金融服务仍是专业化服务，比如理财、贷款服务等方面，目前依然需要完善的线下服务作支撑”，有银行业业内人士对记者表示，让客户跨越“数字鸿沟”，同样要重视客户本身的特点和线上化服务改善对客户需求的满足。为了帮助老年人全面融入信息化社会，银行业也在加强“适老化”线上金融服务，越来越简便的操作方式，也能在未来让越来越多老年人学会使用。

去年12月，工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》，于2021年1月起进行为期一年的“互联网应

用适老化及无障碍改造专项行动”，着力解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难，五家国有大行推出了金融服务类首批改造的银行应用程序（App）。其中，工商银行推出“幸福生活版”，中国银行上线“岁悦长情版”，交通银行有“关爱版”，而农业银行和建设银行则是“大字版”和“大字模式”。

此外，根据今年3月银保监会发布的《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》，各商业银行要开发手机银行App的大字、语音、民族语言等服务，突出查询、转账及缴费等老年人常用功能，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂。

记者亲测

界面进行了调整，设有智能客服模块…… 银行手机客户端“适老化”措施渐趋完善

新快报记者亲测发现，五家银行的手机银行App均对适老化版本的界面设计和交互、功能模块进行了调整，在适老化版本主题下，手机银行功能相对精简，通常设有账户查询、转账汇款等子栏目，字体通常比标准版要大一号。在内容设置上，适老化版本和标准版的手机银行也不同，工行、农行、交行、中行均设有“生活缴费”、“语音助手”和智能客服模块，点击“生活缴费”可进行水费、电费等费用的缴纳。

针对老年客户偏好语音互动的特性，五家银行手机银行的适老化版本均支持常用功能的语音操作和语音互动，客户仅需对着手机发出语音指令即可完成“转账”“充话费”“查余额”等操作，同时各银行App都支持文字输入，比如在农业银行App的“语音助手”界面中输入“我要转账”即可获得“请问要给谁转多少钱”的反馈。

资深银行业分析人士认为，适老化产品需要考虑老年群体使用的特殊情况，界面除了尽量简化，服务重点要突出外，还应引入人工服务等功能，随时知道老年群体的操作，这样有利于在使用初期调动老年群体的兴趣，降低其使用的门槛。

五家银行的App中，工商银行首页设

有客服广告、客服中心和右上角加号的“我的客服”选项，交通银行、中国银行、农业银行均在右上角设置了耳机样式的智能客服入口。农业银行的用户点击客服入口可以直接拨打客服电话，工商银行、交通银行和中国银行的用户进入智能客服后，发送“人工服务”即可排队转接人工客服。而建设银行用户点击右上角加号中的“智能助手”，除了能看到常见问题的解答，还能选择遇到的问题直接转到相应的人工客服专线。

此外，部分银行手机App可以查询网点的相关信息，如农业银行、工商银行和交通银行首页均有网点服务，用户可以利用该服务查询附近的银行网点、导航路线、预约办理业务，甚至实时查看排队情况。

总体而言，相较于标准版，适老化版本排版设计较为简洁、常用功能较为清晰，但仍存在版本切换入口不易查找、子栏目设置冗余、人工服务转接较为困难等问题。

除了上述五家国有行外，其他各家银行也在纷纷着力推行手机客户端“适老化”措施的完善，如邮储银行、广发银行、浦发银行、光大银行、中信银行、民生银行、平安银行等，主动回应老年人需求。

3

银发经济

适老化金融服务 仍有大幅提升空间

在当前金融业竞争日趋激烈的市场环境下，老年客户群体日益成为金融机构重要的客户资源。数据显示，“十四五”期间，我国老年人口将突破3亿。适老化老年客群的优势还不仅在于当前及快速成长的规模，也在于这一群体对社会财富的占有。按照中国人民银行调查统计司发布的城镇居民家庭资产负债情况调查，即将和已经跨入老龄门槛的56~64岁家庭户均总资产最高，65岁以上家庭户均总资产虽不及36~55岁家庭，但也高于35岁特别是26岁以下家庭。

“目前，老年人的金融需求仍集中在现金存取、按月支取补贴、社保业务、存折业务等方面，银行的适老化服务更多也体现在如何更好地为他们提供业务上的便利、防范金融诈骗、保障资金安全等方面”，广州某国有大行的相关人士对记者表示，“未来，适老化金融还将是一块巨大的蛋糕，将给适老化金融服务提供巨大的探索空间”。

在庞大的养老金融需求下，越来越多银行抢滩“银发经济”。多家银行开发了多种养老金融产品，围绕老年客群设计，并创新提供专属服务，为银行拓展业务创造了广阔空间。对此，中南财经政法大学数字经济研究院执行院长、教授盘和林认为，适老化金融有相当可观的未来，银行可以通过适老化金融改造，维系老年客群。银行需要在资产管理稳健性上下功夫，为老年人推荐具备稳健性和低风险的投资产品，在管理资产的时候注重防诈骗等等，“老年人是非生产群体，其更多依赖于储蓄，资产非常可观，但其追求稳健性，金融机构应该以老年人需求为着力点”，盘和林说。

从更广阔的视野来看，金融服务老年人群还有更深刻的意义。盘和林认为，当前金融机构适老化改造会增加金融机构的整体成本，但是数字化不能遗忘老年人群体，且对金融机构来说，适老化改造可以引入更多客户，拓宽客户受众，所以适老化改造是必要的，适老化改造是推进社会公平性的行为，有利于尊老社会风气的形成。具备很好的社会效应。盘和林同时强调，适老化改造的核心不是保留传统的金融设备，而是简化，无论是手机App还是银行自助业务，通过简化流程来提高服务才是真正的适老化改造。

招联金融首席研究员董希淼也表示：“老年群体是银行重要的客户群体，无论是从业务发展角度，还是从社会责任角度来看，银行都必须把养老金融业务发展好，把老年客户群体服务好，特别是运用金融科技手段，提升养老客户服务效能和体验，打造有温度的养老金融服务体系。”

毫无疑问，随着金融科技的不断发展，银行业等金融机构的智能化水平仍将不断提升。有银行业业内人士分析认为，金融机构在将产品研发、业务营销等的重点转向适老化的同时，更应该在服务与产品升级上，在内容和体验上都有全方位提升。综合利用数据资源和信息处理技术，在合规前提下精确理解、准确把握老年客群的心理和行为模式，形成立体丰满的用户画像，利用掌上银行本身的平台优势，汇聚金融和非金融资源，做优已经上线的高频应用，引入目前没有的养老相关场景服务，在此基础上细分服务人群，将老年财富人群和正在变老人群作为重点，形成服务梯次，精准投放资源，抵御“眼球效应”，真正把适老化本身所具有的广阔发展空间和巨大财富机会发挥出来。



■工商银行广州中山八路支行，工作人员耐心解答客户的问题。

五大国有行手机银行 适老化版本设置一览

手机银行App	适老化对应的版本/模式	切换方式	界面设计	首页设置的功能模块	适老化版本下的广告情况	客服入口
中国工商银行	幸福生活版	切换按钮和设置按钮	部分二级界面字体大小与标准版本一致	我的账户、转账汇款等	首页有在线客服和查看个人账户星级的广告	智能客服和人工客服
中国农业银行	大字版	切换按钮和设置按钮	/	账户、转账、明细等	有开屏广告	
中国建设银行	大字模式	左侧边栏的设置按钮	部分二级界面字体大小与标准版本一致	查询余额、账户查询、转账等	“发现”中的“摇一摇”有手机数据线、食品和保险相关的广告	
中国银行	岁悦长情版	切换按钮和设置按钮	部分二级界面字体大小与标准版本一致	账户、转账、理财等	有开屏广告	
中国交通银行	关爱版	左侧边栏的切换按钮	/	账户查询、转账、信用卡等	有开屏广告，首页有理财视频和资讯的广告	