

# 智能时代不让老人“旁观”，我市金融机构纷纷出台各种“适老”服务—— 有科技含量更有惠民温度



最近，一则暖心的银行服务故事在我市金融业传为美谈：81岁老人施景程的一张江苏银行三年期存折到期，但因出行不便、无法独自前往银行，在联系江苏银行濠南支行后，该行行长季佳慧开车上门将老人接到网点办理业务。

在日常生活中，交通出行、看病就医、消费支付等是老年群体面临的难题，尤其是随着依赖智能设备的生活方式的转变，更让老年群体深感无措。在金融需求上，老年人面临哪些困难？南通银行机构又是如何破解难题，帮助老人跨越数字鸿沟的？记者就此进行探访。

### 老年群体金融服务需求须关注

扫码支付、刷码乘车、网上预约……随着智能时代的来临，大多数人都享受着科技带来的便利，但作为数字时代“弱势群体”的老年人，却时常深感力不从心。当数字化浪潮撞上人口老龄化，如何让老年群体共享智慧社会的便利，成为各行各业亟待解决的问题。

近日，由国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》引起了社会广泛关注。《实施方案》聚焦老年人日常生活涉及的交通出行、看病就

医、消费支付等高频事项，旨在着力解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。《实施方案》明确提出，“在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年群体的基本需求”，强调让数字化与智能化服务惠及更多群体。

消费支付等金融服务是老年人日常生活的高频场景之一。随着金融科技的不断发展，传统柜台日渐减少，银行网点的功能越来越多地被搬到手机、一体机等智能设备中，

让老年人的日常金融需求面临“手足无措”。中国银行业协会日前发出倡议，倡导银行业金融机构在深化网点转型的过程中关注老年人等特殊群体的金融支付需求，在大力发展中业务的同时保留柜面服务和现金存取设施，保障消费者享有自主选择的权利。记者在随机采访中了解到，对于金融需求，不少老人也提出建议或意见：部分银行网点是否可以恢复代缴水电费业务？能否在各社区服务大厅里增设自助柜员机，方便老人存取款？

支行接到张先生求助：正在医院接受治疗的父亲一直心挂一张已经到期却丢失了的存单。该行工作人员黄鸣飞、冯晶下班后立即赶往医院，按规定完成相关手续，并协助老人签署委托亲属办理存单挂失销户的授权书。3天后，张先生成功取出老人辛苦积攒的3万多元存款。

为老年客户群体提供贴心服务一直是各银行机构关注的重点。记者从市区多家银行了解到，各网点均保留着柜面服务以及现金存取设施，现场指导、提供上门服务等走近老人身边的暖心服务，也是各金融机构日常服务常态，让老人们在这个智能时代也倍感温暖。

“在智能技术飞速发展的今天，只有不断提升金融服务的深度与广度，让科技金融的成果惠及更为广大的人民群众，才能切实帮助老年群体跨越数字化这道难以逾越的鸿沟，让老年人在信息化发展中获得更多幸福感与安全感。”南通银行业协会相关负责人表示。

本报记者 张水兰

本报实习生 孙筱雨

### 创新简版智能，让金融更加适老

为破解老年人面临的数字鸿沟问题，各银行除了通过网点窗口服务、设施保障服务以外，多家机构还通过对手机银行进行适老化改造，让老年人在这个智能时代不再“旁观”。

据了解，浙商银行推出手机银行简约版，极简的页面、放大的字体、精简的菜单、由大数据筛选出的高频功能等使老年用户操作更加便捷。同时，还上线“转账监管人”功能，只

有监管人确认回复认证短信后，转账发起者才能成功转账，大大提高了老年人独自办理金融业务的安全性。“紧贴老年人需求特点，加强技术创新，提供更多智能化适老产品和服务，促进智能技术有效推广应用，让老年人能用、会用、敢用、想用。”针对老年群体的金融需求，中国银行也推出可以根据个人喜好进行精准推送服务的极简智能版数字服务。



### 义卖集资买煤炭 助山区孩子过冬

10日，在市实验小学的操场上，一场爱心义卖活动吸引众多学生参加，他们通过义卖帮助青海省玉树藏族自治州囊谦县吉尼赛第二寄宿学校购买煤炭，帮助那里的孩子度过漫长的寒冬。 记者 沈樑

### 如皋一家人默默献爱心 17年从未间断

10日上午10时许，一位中年男子搀扶着两位老人走进如皋慈善会办公室，掏出400元，表示要尽自己的微薄之力帮助需要帮助的人。

对慈善会的工作人员来说，这一家子都是“熟脸”。如皋慈善会秘书长徐斌介绍，3位都是如皋邮政局的职工，其中两位老人是夫妻，男的叫缪德辉，女的叫徐远凤，均已83岁高龄；中年男子缪建华，是二老的儿子，每回他都是用车载着父母一起来捐款。

“一对普普通通的退休职工，退休金也算不上高，二老为什么要来捐款？”面对提问，老人回答：“我们出身贫困，生有3个儿子，过过苦日子，曾经得到过别人的帮助；如今，我们在党领导下，生活越来越好，但还有一些人需要帮助，我们有能力就帮一把，这是应该的。”

二老的回答，质朴无华、发自肺腑。基于这样的感恩情结，缪德辉夫妇从2004年起每年都到如皋慈善会捐款一次，每次捐款200元，17年来从未间断。徐斌还记得有一年，缪老生病去南通住院，徐老在床前服侍，老两口无法到慈善会捐款，便叫儿子缪建华前来，这才了却了心愿。

“父母年岁这么大，尚能坚守爱心，我还在职，为何不能献点爱



一家三口来捐款。 吴光明

心？”父母的言传身教，缪建华深受感染和教育。从此，他在每年送行动不便的父母来慈善会捐款的同时，自己也会捐上一份。

缪建华的慈善之心不止于此。从2008年起，他就开始每年义务献血一次，至今已献血13次，每次献血一般都在300ML至400ML。

当天，在办理完捐赠手续后送别这一家人，望着缪老一家三口渐渐离去的背影，徐斌坦言，他们的故事也深深打动了慈善会的工作人员，“做慈善不在于多少，贵在坚持。这一家人用17年的身体力行，为如皋的慈善爱心事业留下了最可爱也最动人的一笔”。 本报记者 李彤

### 南通医生抛下新生女儿 毅然援陕为使命奔忙

11日，市妇幼保健院援陕妇科医生张帅赛的一篇援陕日记《在梦想与责任的路上》在网络上发布后，引发了众多同行和网友点赞。

今年9月9日，作为南通市妇幼保健院对口支援医疗队队员，该院妇科医生张帅赛和儿科医生屈春燕一起，来到陕西省汉中市留坝县医院开始为期6个月的工作。

“接受任务之初，我的心情是矛盾的，一方面作为一名妇产科医生能到西部地区去发挥自己的专业特长传帮带，为当地的医疗提供专业上的帮助是一种无上的光荣；另一方面作为一个上有老下有小的中年人，二胎女儿才刚刚出生，离家6个月，难免会有诸多的牵挂。”张帅赛坦言，好在领导、同事、家人都支持他的工作，一起克服困难，成全了他的此次陕西留坝之行。

从南通来留坝已经第二个月，张帅赛生活和工作也已经上了轨道。“我的主要工作是协助指导科室的临床业务并参与部分科室管理工作。”为此，张帅赛从他的个人专业特长妇科微创技术出发，首先帮助科室的同事们一起从头开始规范腹腔镜外科的基础操作，通过手术演示、教学查房、业务讲座、手术视频讲解等多种方式来提升科室业务水平。在日常工作，他每天都会带领大家对病房里的每一个患者进行认真的查房，制订详细的诊疗方案。

不管是深夜还是周末，只要有抢救患者或者急诊手术患者，他均

第一时间赶到医院参与抢救、手术。“留坝县的人民民风朴实，县医院的妇产科医护人员相对较少，加班加点是科室的常态。每当看到医护人员加班忙碌的身影和病房里患者求医心切的眼神，我都会义不容辞地投入工作中去！”张帅赛动情地说。

在3个月的援陕时光中，张帅赛在留坝县医院主刀了多台腹腔镜手术，产生了良好的社会反响，更收获了众多锦旗和感谢信。不久前，他还在当地成功实施了一台刷新留坝历史的手术：在腹腔镜下，为一位患者成功切除一枚直径达10厘米的子宫肌瘤。记者了解到，以前留坝县医院没有技术开展腹腔镜手术，如需微创手术，患者需转诊至上级医院，而在张帅赛来到留坝县医院以后，县医院可以独立开展腹腔镜手术，造福了当地的女性患者。

为了在当地打造一支带不走的妇科医生团队，张帅赛定期组织科室业务讲座，同时与科室内的刘珍医生签订了“一对一”的带教协定，帮助科内年轻医生提升业务水平。

除了日常工作，他还积极参加医院组织的各项义诊活动，下乡下社区，为更多的留坝人民服务。

“3个月的援陕工作生活让我深入了基层，了解了国情，更了解了西部。这里的工作磨砺了我的身心，也让我感到责任重大。我定要不忘初心、牢记使命，勇于担当，才能不辱使命、不虚此行！”在援陕日记中，张帅赛这样写道。

本报通讯员 韩斌  
本报记者 冯启榕