

# 邀50后银龄体验官实地测评

## 金融适老化不只是软件升级

韩承乙 许南涛

“现在银行考虑得真周到,我们老年人越来越方便了。”6月23日下午,在渤海银行杭州滨江支行门口,70岁的银龄体验官玲玲阿姨感慨道。

无障碍通道坡度平缓,便民架上的老花镜触手可及……如今,越来越多银行网点正在为老年客户“拆门槛”“添暖意”。与此同时,适老化不止于硬件——如何帮老人守住“钱袋子”,同样是金融机构与法律界关注的重点。为此,“00后说真相”栏目成员和柯旭与玲玲阿姨实地体验银行便民设施。同时,此次直播中,来自银行与律所的专家也梳理了养老理财避坑“锦囊”,为老年朋友奉上一份看得懂、用得上的安全指南。



扫码看视频

### 沉浸式体验银行适老化

从门口的无障碍通道开始,和柯旭和玲玲阿姨的体验正式展开。通道坡度平缓、路面平整,轮椅可顺畅通行。

“这个通道设计得很用心,让腿脚不方便的人也能顺利进入。”玲玲阿姨边走边说。

银行零售客户经理陈星宇介绍,无障碍通道是网点适老化改造的基础配置之一。

走进大厅,便民服务区摆放在显眼位置。老花镜、放大镜、应急药品等物品整齐陈列,按需取用。

“以前来银行,出门前一定要记得带上老花镜。现在好了,忘带也没事,进门就能拿到老花镜,方便多了。”玲玲阿姨拿起一副老花镜试了试。

等候区设置了“老宝贝”专座,座椅比普通座椅更宽、更软。和柯旭注意到,座椅旁边的便民服务点还配备了拐杖和轮椅。陈星宇说:“这些助老工具可以向有需要的客户随时提供,用完归还即可。”

在业务办理区域,网点专门设置“老宝贝”专窗,为老年客户提供优先服务,减少排队等候时间。和柯旭与玲玲阿姨来到智能服务区的柜台前,工作人员切换出“敬老版”界面——字体明显放大、页面布局简洁,常用功能一目了然。



(上图)00后团队成员与银龄体验官测评银行适老化设施和服务。

(下图)银行内设置老宝贝专座。 韩承乙 摄

“这个字大,看得清楚,操作也简单。”玲玲阿姨连连点头。

整个体验下来,玲玲阿姨感触颇深:“现在这些设施和服务让我觉得银行把我们老年人放在心上,希望以后能有更多这样的适老化服务。”

### 专家科普老年理财避坑指南

场外测评细致详尽,直播间内更是干货满满。

主持人熊方嘉刚抛出“老年朋友理财该注意啥”的问题,渤海银行杭州分行消保部总经理许枫就接过话茬:“给大家三句话——安全放首位、资金留灵活、收益不贪高。”她提醒,凡是承诺“保本高息、稳赚不赔”的,全是冲着大家的养老钱设下的圈套,钱必须放在正规持牌机构,别信熟人推荐,也别往私人账户转账。

熊方嘉追问:“三句话中提到的‘资金留灵活’,是不是指要留一些备用金,以灵活应对突发情况?这个备用金留多少合适?”许枫答道:“预留3至6个月的生活和医疗费用就行,万一遇上突发情况,心里不慌。”

浙江六和律师事务所律师吴戴一修则从法律角度支招:“正规理财产品绝不会承诺保本保收益,买前可以去中国理财网或银行官

网查产品编码、核验机构资质,凡是催着你转账到个人账户,或反复强调“零风险高收益”的,那都得绕着走。”

直播间网友留言不断,熊方嘉替大家问出了最关心的问题:“怎么判断一个理财产品是不是正规?”

许枫支了一招,记住“查、问、看”三步。一查,是上中国理财网或银行官网查产品编码;二问,是到正规网点找理财经理,验资格证、看说明书;三看,是核对合同中的风险等级、投资方向、赎回条件。三招做完还拿不准,最稳妥方法就三个词:不签、不转、不投。

弹幕又提出新问题:“我老伴前段时间买了个理财,说是‘保本保息’,现在利息没拿到,本钱也拿不回来了,怎么办?”吴戴一修接过话:“马上报警,带上合同、转账记录、对方联系方式,去就近的派出所报案。第二,不要再往里投一分钱,不要抱有侥幸心理,留好证据去报警,才是最应该做的事。”