



# 做好养老金融 助力“老有所依”

本报记者 陈洋

养老金融关乎人民群众切身利益。中央金融工作会议明确将养老金融作为建设金融强国的“五篇大文章”之一,如何用“金融所能”落实“国家所需”、满足“客户所求”,是金融机构在养老金融领域的必答题。

我市多家金融机构将养老金融放在突出位置,前瞻性做好老年客群服务工作,深化养老金融体系建设,持续优化网点环境,做优适老服务,以实际行动践行金融工作的政治性和人民性。

## 适老服务持续升温 提升服务体验

走进农行乌海分行东环路支行,老年人“绿色通道”窗口前人头攒动,工作人员耐心细致地为老人们逐一指导业务,缩短了业务办理时间。在客户等候区,爱心专座、急救包、老花镜、血压仪、无障碍轮椅、移动填单台、助老服务架等便民公益设施一应俱全,还为老年客户群体提供绿色通道、适老化服务热线等专属服务。此外,在退休金发放、业务高峰时段,该支行还增设弹性窗口,加强内外联动,保障老年客户业务办理顺畅。

“每次来办业务,工作人员都手把手地教我用手机、语音版手机银行进行查询、转账等操作,对我们老年人关怀备至。”谈到农行乌海分行东环路支行的服务,75岁的王女士竖起大拇指称赞道。

在乌海银行总行营业部,一排排

爱心专座格外显眼。“这些爱心专座不仅舒适安全,还配备了扶手和软垫,自设立以来,已累计服务老年客户超过8000人次,缓解了老年客户的等待焦虑,提升了他们的服务体验。”乌海银行总行营业部有关负责人介绍道。

## 加大科技支撑力度 优化助老服务

我市各银行针对行动不便的客户,积极探索服务新渠道,携带平板、背夹等设备上门为客户提供开卡换卡、修改密码、信息维护等服务,真正做到足不出户享受金融服务。

近日,农行乌海分行新兴支行来了一位客户帮其父亲支取退休金,发现无法正常支取,工作人员查询后发现银行卡为6个月不动户冻结状态,需要客户本人持身份证办理。客户表示其父亲在养老院居住,身体不便无法出行。大堂经理即刻组织人员上门核实相关情况,签署好授权书并留存照片,通过代理方式为老人办理了相关业务,顺利完成了银行卡解冻工作。

日前,客户李女士焦急地来到中行乌海分行乌兰北路支行,表示其父亲病重在医院住院,因其社保卡未激活,报销的费用无法入账,导致后续高额的治疗费用难以支付。支行立即启动预案,在确保业务合规的前提下,抽调两名员工携带便携式智能柜台为客户上门办理业务。30分钟后,支行工作人员到达医院,在病房为客户激活社保卡并讲解使用方法。工作人员

主动作为、务实担当的精神赢得了客户及家属的高度赞扬。

在助老服务上,建行乌海分行在全面考量老年人使用场景和习惯的基础上,网点智能柜台、ATM完成适老化改造升级,界面字体加大,常用功能一键触达,解决老年人使用智能设备看不懂、用不好的问题。该行还推出手机银行老年客户专属版,匹配指纹、刷脸等多种便捷登录方式,量身定制大字体、大按键,提供智能语音等服务,帮助老年人消除“数字鸿沟”。

## 丰富养老金融产品 满足金融需求

近年来,为满足老年客户多元金融服务需求,工行乌海分行创新产品供给,延伸养老金融服务“触角”,推出适合老年客户的理财产品,帮助老年群体稳定资产收益。同时加强政策宣导,提升服务水平,依法依规开展个人养老金业务,更好满足养老金融需求;探索开展企业年金相关特色业务,加大对健康产业、养老产业、银发经济的金融支持力度,推动养老金融高质量发展。

## 履行社会责任 树立良好形象

为守护好老年群体的“钱袋子”,我市各家银行还不断加强金融宣教,工作人员走进各社区、商圈,围绕老

年金融、防范电信网络诈骗等主题,开展金融沙龙、专题讲座等宣教活动,积极宣传金融安全常识,帮助老年客群识别金融风险,增强风险防范意识,不断提高老年群体金融宣传的精准性与有效性。

在海勃湾区工行小区,工行乌海分行工作人员用通俗易懂的语言和生动的案例,向老年人讲解基础金融常识,教老年人识别真假货币、使用ATM机等,并提醒老年人不要随意透露银行卡密码、身份证号码等信息。通过情景模拟、互动问答等形式,针对老年人容易遭遇的各类诈骗进行剖析,讲授防范技巧,并发放老年人防诈骗手册。工行乌海分行工作人员表示,金融工作者就要积极践行社会责任,全面做好金融知识普及和金融消费者权益保护工作,守好老年人“钱袋子”。

针对老年人风险防范意识不足、易上当受骗的弱点,工行乌海分行按计划开展金融知识宣教工作。线上,以微信图文和短视频为载体,开展防范电信网络诈骗、防范非法集资等宣教,增强他们的风险防范和资金安全意识;线下,以厅堂为宣传主阵地,在网点设置教育专区,向老年客户宣传金融知识。

我市多家金融机构将不断提高服务质量,提供更加贴心、专业、高效的服务,提升养老金融竞争力,加快发展多元养老金融服务体系,引导信贷资源更多地向养老领域倾斜,为老年人提供更好的保障和服务。

## 中国人民银行乌海市分行

# 积极搭建政银企沟通交流平台

本报讯 3月4日,中国人民银行乌海市分行组织召开乌海市金融支持民营企业高质量发展座谈会,旨在搭建政银企沟通交流平台,倾听民营企业心声,共商金融支持民营企业发展大计,为推动民营经济高质量发展贡献金融力量。

座谈会上,中国人民银行乌海市分行就《金融支持民营经济高质量发展工作方案(征求意见稿)》及金融支持煤电转型工作进行解读并征求意见。14家民营企业分享了发展经验,并就金融支持民营企业工作提出意见和建议。4家金融机构负责人围绕金融支持民营企业高质量发展的工作落实情况做经验分享。

会议要求,辖内各金融机构要继续提高政治站位,鼓励和支持民营经济和民营企业发展壮大,明确金融资源配置方向,加大金融资源投入,提供高效金融服务;要贯彻落实好适度

宽松的货币政策,发挥好结构性政策工具总量和结构的双重作用;金融机构要发挥好央行政策和资金到达企业的“桥梁”作用,提高信贷投放率和贷后管理水平;要深入民营企业,做好金融服务保障工作,聚焦重点领域和行业,继续落实好金融“五篇大文章”,全方位做好民营企业金融服务;提升涉外金融管理服务水平,落实好贸易便利化政策,增强民营经营主体的信贷获得感。各金融机构要继续提升支持民营经济的“靶向思维”,主动做好“金融服务员”,发挥好货币政策工具落实中的“桥梁纽带”和助手作用,下大力气解决民营企业融资难、融资贵问题,共同营造更优的民营企业发展环境。民营企业要继续增强自主创新能力,完善治理结构,重视信用管理,持续提升对金融资源的吸引力。

(陈洋 王琛)

# 防范电信网络诈骗 做客户资金守护者

2月27日,两名客户焦急地来到农行乌海分行海勃湾支行营业厅,客户经理询问后得知其中一人正在经历一起新型网络诈骗事件。

据了解,该客户当日在银行网点附近吃午饭,接到陌生电话,被告知已开通直播间会员,后续每月将会被扣费,客户按照骗子所述,逐步操作并下载软件

后发觉事态不对劲,后紧急到银行营业大厅寻求帮助。

农行乌海分行海勃湾支行网点工作人员迅速反应,查询客户是否有异常交易,并立即止付客户银行卡,有效阻止资金损失。同时依客户要求报案,派出所民警为客户解答了诈骗手段并给出了防诈骗建议。客户对银行的处理表示感谢。(刘欣月)

# 警银联动 共筑反诈坚固防线

3月4日,乌海银行收到来自浙江省金华市金东区打击治理电信网络新型违法犯罪工作联席会议办公室的表扬信,信中对乌海银行在打击治理电信网络诈骗中的高效协作予以肯定及表扬。

2024年12月13日,乌海银行收到浙江省金华市金东区公安局金东分局电话预警线索,受害人将被骗资金300万元转入在乌海银行开立的涉诈账户,银行派驻反诈中心工作人员迅速核实并对涉诈账户采取冻结止付措施,成功堵截涉案资金。

3月3日,浙江省金华市市公安局金东分局委托海勃湾公安分局民警到反诈中心办理资金返还业务,银行工作人员积极配合公安机关开展资金返还工作,为受害人挽回损失289万余元。

乌海银行将持续加大反诈工作力度和强度,进一步加强警银协作,充分发挥警银联动机制,严防账户风险,堵截电信网络新型违法犯罪,切实构建防范电信网络诈骗坚固防线,为维护社会稳定贡献金融力量。

(张琪)

# 自治区首批债券质押类支农支小再贷款DVP 结算业务落地乌海

本报讯 2月28日,在中国人民银行内蒙古自治区分行指导下,中国人民银行乌海市分行以DVP结算方式成功向乌海银行发放一笔支小再贷款,标志着内蒙古自治区首批债券质押类支农支小再贷款DVP结算业务落地乌海。

债券质押类支农支小再贷款DVP结算业务由中国人民银行通过全国银行同业拆借中心系统发起,采取全流程电子化操作,实现了从“一键成

交”到“一键结算”。

与以往的再贷款结算方式相比,DVP结算实现线上签署合同,债券质押与资金同步交割、零延时,无需金融机构线下提交质押申请、资金划款等资料,将以往2天的办理时间缩短至半小时以内,最快10分钟完成放款,提高了支农支小再贷款资金的发放效率。

为贯彻落实中国人民银行关于推动支农支小再贷款操作方式改革

的有关工作要求,中国人民银行乌海市分行持续强化内外部协调机制建设,对外,主动加强与全国银行同业拆借中心、中央结算公司及上海清算所等单位对接沟通,全力做好前期联网接入、权限开通、用户设立等准备工作;对内,会同支付结算科(营业室)等科室,深度交流学习各级文件精神,及时为金融机构开立再贷款DVP账户,指导地方法人金融机构做好权限申请、账户开立、

系统适应性改造和完善内部审批机制等工作,确保相关业务规范操作、顺利完成。

下一步,中国人民银行乌海市分行将进一步提升货币政策传导效率,切实发挥支农支小再贷款在引导地方法人金融机构扩大涉农、小微和民营企业信贷投放,降低经营主体融资成本中的作用,支持普惠金融高质量发展。

(陈洋 刘佳欣)

# 建行乌海分行 “科技+金融”助力 打造智慧食堂

本报讯 近日,建行乌海分行创新突破传统金融服务模式,成功将首个现金支付场景下的智慧食堂项目引入海南区政府食堂。该项目由信用卡业务部与海南支行协同推进,双方团队紧密配合,历经系统对接、设备调试等关键环节,于3月4日正式上线运行,标志着建行乌海分行智慧食堂应用场景实现新突破。

据悉,该智慧食堂项目采用“金融科技+数字化运营”的创新解决方案,实现了就餐流程的全面优化。通过建行生活App扫码支付功能,有效解决了传统餐饮管理中财务对账繁琐等问题,就餐高峰期排队时间缩短40%,财务结算效率提升60%,为政府机关后勤保障工作注入了数字化活力。

作为建行乌海分行首例现金支付场景下的智慧食堂项目,此次成功实施具有里程碑意义,不仅填补了银行在现金结算类智慧食堂领域的空白,更为后续拓展营销积累了宝贵经验;同时,项目的顺利落地也验证了银行“科技+金融”双轮驱动发展战略的有效性,彰显了国有大行在金融科技赋能社会治理中的责任担当。

(李警科)



## 反诈宣传进社区

近日,乌海银行各网点工作人员走进社区,通过各类“沉浸式案例”揭露电信网络诈骗、网络新型违法犯罪、非法集资的新形式新花样,帮助居民增强反诈意识,保护好自身财产安全。

(陈洋 摄)

# 拒收现金常见问题解答

## 金融讲堂

根据《中华人民共和国人民币管理条例》规定,中华人民共和国的法定货币是人民币,以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收。本期金融讲堂特邀中国人民银行乌海市分行货币金银科(保卫科)李天亮、杨舒同解答拒收现金常见问题。

### 拒收现金的行为合法吗?

不合法。《中华人民共和国人民币管理条例》和中国人民银行[2018]10号公告均有规定,中华人民共和国的法定货币是人民币,包括纸币和硬币,任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金,依法应当使用非现金支付工具的情形除外。

### 哪些使用非现金支付工具的情形不属于拒收现金?

通过互联网等信息网络方式、无人销售方式提供商品或者服务、履行法定职责,且不具备收取现金条件的,可以使用非现金支付工具。如互联网交易平台进行线上商品买卖时,交易模式基于线上支付体系构建,不具备现金收付的条件,这种情况不属于拒收现金。

### 生活中常见的拒收现金场景有哪些?

比较常见的有一些停车场只接受线上支付停车费,拒绝车主用现金缴费;部分小商店、餐厅张贴“只收移动支付,不收现金”的告示;还

有一些公共服务场所,像医院挂号、水电费缴纳处,只提供线上缴费渠道,不设现金窗口,这些都属于拒收现金的违规行为。

### 如果遇到拒收现金的情况,消费者该怎么办?

消费者遇到拒收现金情况,可以先与商家或相关机构进行沟通,明确告知对方拒收现金是违法行为,要求其接受现金支付。若沟通无效,可向当地中国人民银行分支机构反映。中国人民银行会对拒收现金行为进行调查核实,并依法处理,维护消费者使用现金的合法权益。

### 中国人民银行为什么要整治拒收现金行为?

一方面,现金使用覆盖人群广泛,特别是老年人、残障人士、农村地区居民等群体现金依赖程度较高,拒收现金会给他们生活带来极大不便,因此整治拒收现金是保障各类群体平等获得金融服务的基础。另一方面,维护人民币法定货币地位至关重要,现金正是流通国家货币主权的体现,也是金融秩序安全稳定和市场交易公平公正的重要保障。

### 社会公众应如何配合中国人民银行整治拒收现金行为?

一是积极使用现金支付,特别是在小额支付场景下,尽量使用现金支付。二是举报拒收现金行为,遇到拒收现金行为,留存相关证据,及时向中国人民银行举报。三是宣传人民币知识,向身边人普及拒收现金违法的常识,提高公众对拒收现金行为危害性的认识。

(陈洋)

