

3·15 沪上银行服务满意度调研启动

提升服务 银行线上线下齐升级

晨报记者 刘志飞

消费者对银行服务的要求越来越高，银行通过对线上线下渠道的升级改造，不断提升服务质量。一年一度的“3·15 消费者权益保护日”即将到来，消费者对沪上各家银行的服务是否满意？各家银行的服务是否还有提升的空间？即日起，新闻晨报·周到联合第三方调研机构问卷网，共同开展“3·15 沪上银行服务满意度调研”。本次调研将于2月7日-2月28日面向上海地区居民，通过线上线下的方式收集2500份有效问卷。

本次调研的银行包括总行在沪或者在沪设有分行的6家国有大行、12家股份制银行、12家城农商银行，通过银行线上（网银、手机银行、微信银行等）和线下（网点）的服务表现进行综合打分。调研结果将于3月15日通过新闻晨报·周到全媒体平台对外发布。

线下服务往智能化、场景化发展

银行网点排队时间长一直是银行服务的老大难问题。银行通过进一步提升智能化设备服务能力及效率，实现复杂业务向自助机具的迁移，大大缓解银行网点排队时间长的问题。据中国银行业协会的数据，截至2020年年末，在全国布局建设自助银行15.62万家；布放自助设备97.37万台，其中，当年投放创新自主设备1.52万台；自助设备交易笔数达212.54亿笔，交易总额43.42万亿元。

针对老年人不习惯使用自助机



/视觉中国

具的问题，2021年，银保监会印发《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》要求，推进改造营业网点，鼓励设立“老年人金融服务示范网点”等。各家银行积极响应，对网点进行“适老”化服务改造。自助机具的操作也是越来越直观，越来越简单。

某银行网点相关负责人表示，针对老年消费者，工作人员应主动提供咨询、帮助服务，也可以提供必要的增值服务，帮助其分析业务办理的需求、金融消费（包括投资理财、基金购买等）的趋势等，同时可以扩大银行网点的智能化场所突破，为不方便出门的老年消费者提供上门服务。另外，银行等金融机构

也可通过进社区或者银行统一培训课程等，以通俗易懂的方式为老年消费者进行智能服务操作的普及。

据了解，还有越来越多的银行网点推出各具特色的服务专区。不少银行通过开通绿色通道，开展延伸服务，设立公众教育、消费者权益保护、理财销售等专区，严格执行理财“双录”和“七不准、四公开”等监管规定，切实维护金融消费者合法权益。同时，银行网点通过组织开展金融知识教育及防范金融诈骗等活动，助力提高消费者风险防范和自我保护意识。

业内人士表示，银行网点不能止步于提供简单的金融服务，还需根据周围生态环境变化不断叠加功

能，比如咖啡银行、书店银行、绿色银行等。

线上进行适老化、智能化升级

金融科技的力量赋能产业数字化转型，更好助力经济高质量发展的同时，也在释放出生活数字化转型的新红利，塑造更便利的民生服务。

记者注意到，近期，工商银行、招商银行等先后更新手机银行版本，优化、增添了多项功能，并改进适老化服务。据观察，招行本轮手机银行服务变化主要集中在三方面：一是在账户管理上，将用户原有的多年收支数据整合、梳理，推出“智能账本”，便于用户更清晰地分辨弹性支出、固定支出，进而更有效地管理现金流；二是在理财管理上，根据用户的投资行为，将已有的理财产品自动组合，为用户推荐最优配置；三是在融资管理上，基于大数据分析，结合用户的负债结构、资金储备以及融资成本等要素，为用户提供融资解决方案。

2020年11月，为破解老年人面临的“数字鸿沟”问题，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》，明确要求推进互联网应用适老化改造，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能。随后，多家商业银行相继推出手机银行“老年版”，在模块设置、功能推荐、字体大小等方面进行适老化完善。

工商银行本轮手机银行升级，

适老化改造亮点频频。该行对标工信部《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》，已经优化了“首页”“我的”两大页签，以及“我的账户”“转账汇款”等高频交易的字型大小、行间距、焦点热区、对比度。

工商银行此前已推出“幸福生活版”手机银行，即老年版手机银行，此次考虑到父母的触屏需求，又在新版手机银行中增加了“子女帮父母注册手机银行”功能，降低老年人使用移动金融服务的门槛。同时，推出“一键求助”功能，老年人在使用手机银行的过程中，一旦遇到问题，可快速截图向子女咨询。

近年来银行业金融机构持续加大金融科技投入，以网上银行、手机银行为主阵地，进一步搭建功能齐全、场景完备、移动智能的线上渠道，不断提高业务办理效率，改善客户服务体验。通过线上渠道，大大缓解了银行网点的排队问题。据不完全统计，2020年，银行业金融机构离柜交易达3708.72亿笔，同比增长14.59%；离柜交易总额达2308.36万亿元，同比增长12.18%；行业平均电子渠道分流率为90.88%。其中，手机银行交易达1919.46亿笔，同比增长58.04%，交易总额达439.24万亿元，同比增长30.87%；网上银行交易达1550.30亿笔，交易总额达1818.19万亿元，同比增长9.68%。

智能化背后越来越多的是人性关怀。现代商业银行金融科技的应用，要持续以完善的移动化、智能化业务服务群众，运用新金融的力量解决社会难点痛点。

中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：中国银行股份有限公司 上海市航华支行	邮编：201105
机构编码：B0003S231000209	业务范围：许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。
许可证流水号：00855108	发证机关：中国银行保险监督管理委员会上海监管局
批准成立日期：2008年09月08日	发证日期：2022年01月19日
营业地址：上海市闵行区航东路366号 底层-B2	
电话：021-64211659	

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：中国银行股份有限公司 上海市临港科技城支行	邮编：201306
机构编码：B0003S231000235	业务范围：许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。
许可证流水号：00855118	发证机关：中国银行保险监督管理委员会上海监管局
批准成立日期：2011年12月27日	发证日期：2022年01月26日
营业地址：上海市浦东新区海港大道 1539号103-1、103-2室	
电话：021-38011116	

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：上海银行股份有限公司 嘉涌路支行	电话：021-53310353
机构编码：B0139S231000112	邮编：201803
许可证流水号：00855009	业务范围：主营：人民币存款、结算业务，人民币储蓄业务；兼营：经银行业监督管理机构批准的其他业务。
批准成立日期：1999年11月30日	发证机关：中国银行保险监督管理委员会上海监管局
营业地址：上海市嘉定区嘉涌路37号、39号、 41号、99弄2号103室和104室一层	发证日期：2021年12月17日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

中国银行保险监督管理委员会上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经中国银行保险监督管理委员会上海监管局批准，换发《中华人民共和国金融许可证》，现予以公告。

机构名称：上海银行股份有限公司 彩虹湾支行	电话：021-65377833
机构编码：B0139S231000113	邮编：200434
许可证流水号：00855008	业务范围：经银行业监督管理机构批准，并由你行授权的机构。
批准成立日期：1996年03月01日	发证机关：中国银行保险监督管理委员会上海监管局
营业地址：上海市虹口区三门路 1151号	发证日期：2021年12月17日

以上信息可在中国银行保险监督管理委员会网站上(www.cbirc.gov.cn)查询