

针对“银发族”，工行宝鸡分行推出多项服务措施—— **适老化让金融服务有温度**

李晓菲

近年来，随着数字化、智能化不断融入生活的各个领域，老年客户群体越来越感到“落伍”，自助设备不会用、手机银行不会用……为更好服务老年客户群体，2021年以来，工行宝鸡分行完善并推出

出的特色服务之一。据了解，工行宝鸡分行以及各辖区支行根据老年人的特点和金融需求，从细微之处着手，在营业大厅醒目位置，为老年客户提供老花镜、手机充电器、雨伞、急救

业务，到银行大厅办业务的以老年客户居多。”在采访中，工行宝鸡分行相关负责人介绍，为了加速业务办理效率，减少老年客户在厅堂的等待时间，他们不仅制定了大堂业务快速办理机制，并根据大厅客流情况及时进行业务分流。一部分老年客户将优先通过智能自助终端、ATM机等办理相关业务，其间，工作人员全程进行指导，协助老年人快速办好业务的同时，教会他们使用智能设备；一部分老年客户被引导至柜面，由柜面业务员专门为老年人办理相关业务。此外，在服务过程中，工作人员会根据具体情况调整语速，使用老年客户更容易理解的语言表达。便捷的金融服务，不仅减少了客户排队等待时间，也减少了人员聚集，为疫情防控形成有效合力。



工作人员协助老人办理业务

多项“适老化”金融服务措施，打通线上线下一体化金融服务渠道，让“暖心”服务“走进”更多老年人的心坎里。

特事特办更贴心

“没想到你们能上门办业务，真是解了我们的燃眉之急。”日前，工行宝鸡中山支行工作人员特事特办，上门帮助卧床老年客户办理密码重置业务时家属感激地说。在风险可控的前提下，特事特办，上门办理业务只是该行针对老年客户群体推

箱等物品；在业务办理过程中，不限时、不催办，清晰耐心地讲解业务流程，了解老人的需求。同时，工行宝鸡分行还针对未办理定期自动转存的客户，建立到期提醒台账，根据到期日期逐笔提前通知客户错峰办理业务，贴心的服务和人性化的设施让老年客户更“暖心”。

业务分流更放心

“如今，年轻人大多在手机上电脑上就能自主办理一些简单的转账、理财等

防范诈骗更安心

“老吾老，以及人之老。”工行宝鸡分行高度关注保护老年客户合法权益，注重老年客户金融资产安全，用心、专业守护老年客户的晚年生活。2021年以来，该行充分发挥营业网点宣传主阵地作用，辖内各网点多渠道、多形式定期开展特色主题宣传活动，通过举办“微沙龙”、金融消保知识讲座、观看警示宣传片等，持续开展面向老年人的银行卡支付、移动支付、反金融诈骗、存款保险知识宣传普及活动，切实提高老年客户群的防范意识，保障了老年客户群的资金安全。

用心做好老年金融服务，切实增强老年人的获得感、安全感和幸福感，让老年人也能享受有温度的金融生活，工行人一直在路上。



2021年CPI上涨0.9% 2022年物价走势如何?

国家统计局近日发布数据显示，2021年全年，全国居民消费价格指数(CPI)同比上涨0.9%，低于全年3%左右的预期目标。专家分析，2022年物价或将延续温和上涨态势，保持物价总水平稳定具有较好支撑。

2021年物价总体稳定在合理区间 离不开政策支持

数据显示，2021年，CPI月度同比涨幅均低于3%左右的预期目标，其中11月份涨幅为全年最高，达2.3%，12月份涨幅回落至1.5%。

去年10月份以来，受季节性、雨水等多重因素影响，蔬菜价格涨幅明显。“但由于猪肉价格下降，2021年食品价格同比涨幅大幅回落，拉动CPI全年涨幅收窄。”上海财经大学高等研究院教授黄晓东分析。

2021年物价总体稳定在合理区间，离不开政策支持。国家加大重要民生商品保供稳价力度，部署完善重要民生商品价格调控机制，防止价格大起大落影响基本民生。

“2021年，面对全球流动性泛滥、国际大宗商品供需失衡的复杂环境，我国物价总体运行在合理区间，与全球物价明显上行形成鲜明对比，充分体现了我国经济的强大韧性，展示了国家保供稳价措施的良好成效。”中国宏观经济研究院综合形势研究室主任郭丽岩说。

2022年物价涨幅或将有所扩大 但仍将处在合理区间

展望2022年物价走势，多位专家分析，受猪肉价格逐步进入上行周期、大

宗商品价格传导等因素影响，物价涨幅或将有所扩大，但仍将处在合理区间。

“虽然近期猪肉价格继续回落，但从2022年全年看，猪肉价格已进入筑底回升阶段，预计到二季度或三季度，猪肉市场将由供求基本平衡向紧平衡过渡，届时猪肉价格将进入上行通道，拉动CPI温和上涨。”国务院发展研究中心市场经济研究所副研究员王立坤说。

根据统计数据，2021年全年，全国工业生产者出厂价格指数(PPI)同比上涨8.1%，其中12月份涨幅虽然有所回落，但10.3%的涨幅仍然处于较高水平。主要受上游原材料价格上涨影响，近期，包括瓜子、奶茶等多个消费品牌发布涨价通知，大宗商品价格向部分终端消费品价格传导的压力不可忽视。

“今年，要继续实施大宗商品保供稳价政策，应对好输入型通胀压力，激发强大的国内市场潜能，加大对市场主体的支持力度，做好稳增长、控通胀、防风险等目标之间的平衡协调。”中国民生银行首席研究员温彬说。

王立坤表示，要提早谋划，有效实施预调微调，千方百计稳定价格。

春节期间市场供应充足 物价平稳有保障

春节临近，确保节日期间市场供应充足、物价平稳至关重要。记者了解到，各地区各部门正采取针对性措施确保重要民



生商品保供稳价。“春节不打烊，美团买菜将持续供应超4000种商品，全力保证节日期间市场供应。尤其在深圳，加大了相关站点的商品供给力度，增加配送车辆与配送频次，目前库存充足，供给稳定。”美团买菜有关负责人说。

物价走势受供求影响较大。从当前供给基本面看，粮食、蔬菜、猪肉等民生商品供应充足，春节期间价格不存在大幅上涨基础。

农业农村部市场与信息化司副司长刘涵表示，2021年我国粮食再获丰收，当前粮食库存保持高位，米面油加工和应急保供能力持续增强，节日期间“米袋子”保供稳价基础扎实；“菜篮子”方面，当前可供每人每天约3斤菜，能有效保障市场供应。

“展望2022年，我国工农业产品和服务供给充裕，粮油肉蛋奶果蔬等重要民生商品供应充足，煤炭、油气等基础能源保障有力，应对市场异常波动的能力显著增强，保持物价平稳运行具有坚实基础。”郭丽岩说。

(据新华社)

浦发银行宝鸡分行： 爱心口罩送市民



“您好，为了自己和他人的健康，请自觉佩戴口罩，做好个人防护。”近日，浦发银行宝鸡分行组织员工来到高新广场附近，向市民免费发口罩，引导市民外出自觉戴好口罩，提高自我防护意识。

此外，该行工作人员还向过往行人发放各类金融知识宣传折页，现场讲解一些实用金融小知识，解答市民在理财中遇到的各种疑问等，为市民普及金融知识，增强风险防范能力。

(李晓菲)



宝鸡市福彩中心： 筑牢疫情防控防线

近日，为确保疫情防控和彩票销售两不误，宝鸡市福彩中心迅速行动，多措并举全力筑牢我市福利彩票销售场所疫情防控防线。

为了给彩民朋友营造一个安全的购彩环境，宝鸡市福彩中心通过宝鸡福彩微信公众号向全市投注站的业主和广大彩民朋友发出《福利彩票销售场所疫情防控指南》，并利用微信群做好相关宣传工作，号召所有从业人员认真学习疫情防控健康知识，熟练掌握应急处置方法，要求各福利彩票销售场所积极做好消杀工作，坚决落实各项防控措施，共同构筑疫情防控的严密防线。同时，还组织专人对全市福利彩票销售场所疫情防控落实情况

况进行明察暗访，找准找全风险环节，补齐短板漏洞，督导各项防控工作落实落地。

“我们组织全体人员进行了多次核酸检测，并对单位办公区域每天定时消杀，要求所有进出人员严格落实登记、测温、扫码、戴口罩等。”市福彩中心相关负责人表示，防疫工作责任重大，他们将在全面做好内部疫情防控的同时，全力保障我市福利彩票销售场所工作人员、彩民朋友的健康和安全，统筹推进投注站疫情防控和彩票销售“两不误”。

(李晓菲)



陕西： 对因疫情受困企业及 群体提供金融服务保障

陕西银保监局近日发布关于进一步做好疫情防控期间金融服务工作的通知指出，将做好受困企业金融服务并加强特定群体的金融纾困。

根据通知要求，对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但暂时受困的企业，不得盲目抽贷、断贷、压贷；鼓励通过适当下调贷款利率、完善续贷政策安排、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持企业渡过难关；各保险公司要积极推出各类疫情防控保障产品和服务，在疫情管控期间，对于受疫情影响较大的安全生产责任险参保企业，鼓励根据企业申请，适当延长保险期限、优惠或缓交保险费，将预防费优先用于参保企业的疫情防控工作。

在加强特定群体金融纾困方面，对因感染新冠病毒肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人群，金融机构应按市场化、法治化原则，与客户自主协商，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。鼓励各保险公司对受疫情影响暂时失去收入或收入显著下降的客户，制定出台适当延长保险合同缴费宽限期、保险合同复效期限、保单质押贷款还款期限和减免保险合同复效利息、减免保单质押贷款利息等政策。

此外，陕西银保监局还要求疫情期间各银行保险机构积极开辟金融绿色通道，加大疫情防控金融支持力度，强化社会民生领域金融保障，发挥保险风险管理保障作用，做好金融消费者权益保护工作。

(据新华社)