

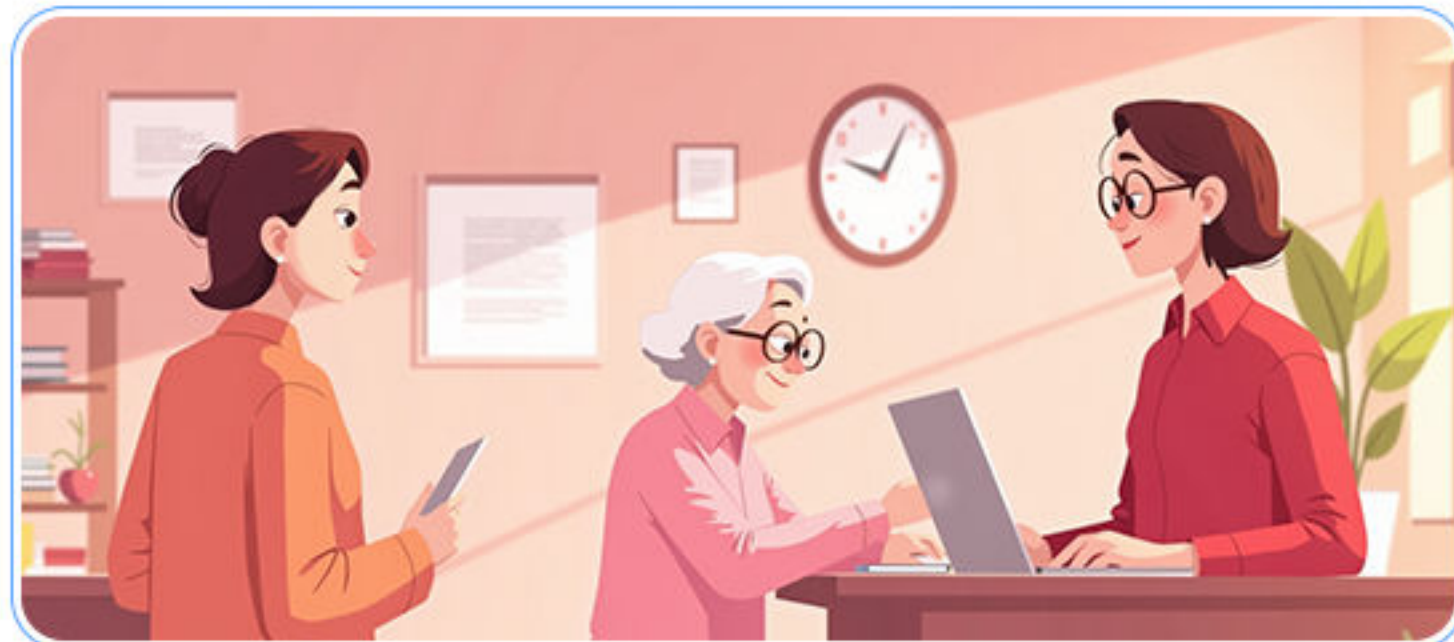
风险防范与权益守护

适老服务 暖人心
年金领取 不再愁



以案说险

80岁的赵阿姨是位“老投保人”——20多年前，她就为自己规划了一份年金险，希望用持续的年金领取为晚年生活添份踏实保障。这份保单陪伴她走过多年，可去年11月却遇到了小插曲：赵阿姨更换了常用银行卡，而年金险的生存金需要通过新卡发放，必须到保险公司更新账户信息。对于习惯了线下办事的赵阿姨来说，这成了件“麻烦事”：她不太会操作手机APP。只能让同样年迈的老伴陪着，慢慢走到保险公司柜面。路上，赵阿姨忍不住念叨：“现在啥都要在手机上弄，我们年纪大了学不会，真怕以后领钱越来越难。”保险公司获悉后即启动适老化专项服务，指示专人为赵阿姨提供一对一适老服务，全程陪同赵阿姨办理信息更新，每一步都耐心讲解；并告知赵阿姨今后如遇相应情况，可直接联系保险公司客服为其提供适老化专项服务。赵阿姨连声道谢，原本的焦虑变成了安心：“有你们这句话，我就放心了！”



案例反思

国家金融监督管理总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，要求金融机构坚持以人民为中心的价值取向，积极融入老年友好型社会建设，提出六方面具体工作任务。其中，四是强化行为管理，保护老年金融消费者合法权益，包括提升适老化服务意识和能力、加强销售行为管理、牢固建立信息安全保障和妥善处理消费投诉等。

赵阿姨的故事，是金融服务适老化水平提升过程中的一个缩影，也是对金融机构服务意识和能力的一次考验。金融机构必须对此给予高度重视，并采取切实有效的措施进行改进。

友情提醒

依据《消费者权益保护法》，保险公司在服务过程中应确保消费者对保险合同条款、理赔范围等关键信息充分知晓。对于老年人遇到需要保险服务，可明确要求保险公司上门协助、人工指引等权益。

兼容进取 消保同行