【消保案例】上海金融监管局金融消费者权益保护典型案例（“老有所扶”——适老化服务案例篇）

近年来，上海金融监管局积极践行以人民为中心的价值取向，牢固树立“为民监管”理念，不断完善“全流程金融消费者权益保护体系”建设，连续开展“消保专项治理年”“消保深化治理年”“消保规范治理年”三年攻坚行动，用心用情解决人民群众急难愁盼问题，辖内金融消费者权益保护工作迈上新台阶。为提升金融教育宣传工作质效，充分发挥正面案例的示范效应，推动金融机构全面提升金融服务水平，上海金融监管局发布五期金融消费者权益保护典型案例。第一期“老有所扶”——适老化服务案例篇如下。

典型案例1：及时落实存款继承提取新政，解决高龄老人“继承难”问题

近日，高龄90岁的洪女士前往某商业银行求助，希望能办理其已故丈夫的存款继承事宜。因存款余额大于五万元，无法按照小额遗产继承的方式提取该笔存款，按照正常流程需要公证继承办理。但又因家庭原因，洪女士往返于新疆、南通、上海等地，均无法完成继承公证。现在洪女士年事已高，经不住长途跋涉，希望银行能想办法为她解决“继承难”的问题。在存款明细的核实过程中，网点工作人员发现洪女士丈夫身故几个月后，有笔8万多元的社保资金转入，因此导致存款超过5万元，无法办理小额继承。2024年6月，正逢国家金融监督管理总局和中国人民银行联合发布《关于优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》（金规〔2024〕6号），根据遗产继承新政策，可以简化流程提取已故存款人丧葬费和抚恤金。网点运营主管向客户解释了新政，并建议客户前往社保相关部门核实该笔资金的来源，如能确认为葬费和抚恤金，则能解决客户的难题。经过客户、网点、社保相关部门等历时1个月的沟通，最终洪女士将相关证明材料准备齐全，在网点顺利办理了遗产继承手续。

监管提示：为进一步优化金融服务，便利群众办理存款继承，国家金融监督管理总局和中国人民银行在《中国银保监会办公厅 中国人民银行办公厅关于简化提取已故存款人小额存款相关事宜的通知》（银保监办发〔2021〕18号）基础上，进一步优化已故存款人小额存款提取业务办理要求。金融机构充分贯彻落实监管部门实施的已故存款人遗产继承最新政策，协助客户与社保等相关部门充分沟通，将政策优化应用于实际，为客户提供“最优解”，以实际行动践行金融为民。

典型案例2：规范“适老化”，护航“银发族”乐享金融服务

客户黄老先生已年近八旬，腿脚不便，无法亲至柜面办理业务，曾经主动联系某保险公司远程客服，但由于涉及的十几份保单年代久远，缺失的信息较多，办理遇到困难。保险代理人获知后立即上门帮助客户梳理保单问题，并主动与保险公司柜面工作人员联系寻求支援。虽已是下班时间，但网点柜员想到有位老爷叔此刻正焦急等待着，毅然决然留下来帮助客户解决问题，随即立马通过空客外呼服务与客户进行沟通。1个多小时后，黄老先生提出的所有业务需求都得到了妥善处理，不禁连连感谢，称赞内勤人员的专业与对待老年客户的耐心。

监管提示：为积极建设完善老年友好型社会，监管部门不断指导和推动金融机构提升适老化服务水平。各机构通过在服务网点设置老年人休息区，配备放大镜、老花镜、爱心座椅等敬老设施，提供老年人专属绿色通道，确保老年客户享受到优先排队、专人接待的专属服务。此外，当老年客户不方便临柜时，金融机构为老年客户提供上门金融服务，免去老年人“奔波之累”，解了他们的燃眉之急。

典型案例3：推出“养老批次贷”，助力普惠养老金融

近年来，市民养老服务预期较高，养老机构服务能力也备受关注。某养老服务机构为了让更多老人享受便利化的健康养护服务，加大人力和设施投入，运营面临资金难题。某商业银行为提升对养老产业的金融服务能力，主动对接联系了多家养老服务机构，并实地走访调研养老产业情况，深入了解企业需求，最终推出“养老批次贷”产品。该产品是商业银行与上海市融资担保中心联合推出的一款养老领域专属贷款，对于单户授信额度在1000万元（含）以下的养老产业客群先行审批、放款，上海市融资担保中心“见贷即保”，共同搭建符合上海特色、贴近产业需求的“金融支持养老产业”新模式，进一步为上海市养老产业发展保驾护航。该行支行基于此产品，第一时间为该养老服务机构定制了一套融资方案，仅用5天就发放了300万元养老批次贷款，解决了养老服务机构融资难、融资贵难题。

监管提示：近年来，我国着力发展普惠型养老服务，扩大普惠型养老服务覆盖面。监管部门指导金融机构加大普惠养老支持力度，创新推出各类适用性、针对性强的养老融资产品，积极支持养老产业扩大生产经营规模，扩大服务人群覆盖面。同时提供优惠信贷政策及利率，减费让利支持实体企业，有效促进养老产业发展。

文章来源：国家金融监督管理总局网站