

办理结果：解决采纳  
公开属性：主动公开

# 杨浦区金融服务办公室

杨金两会〔2023〕11号

## 对区第十七届人大第三次会议 第 B027 号代表建议、批评和意见的答复

施晓利代表：

您提出的 B027 号“关于开设智障老人家庭金融服务绿色通道”的代表建议收悉，非常感谢您对进一步优化特殊群体差异化金融服务工作的关心和支持，现将办理情况答复如下：

建议对于积极提高和改善老龄化社会场景下，尤其是存在特殊困难老年人金融专业服务可及性和满意度具现实必要性和实践参考性。

建议收悉后，金融办办理人员走访了部分银行网点，了解银行对特殊群体开展服务的一些实践举措和相关规定，总体上，银行对于金融服务下沉和进一步提高群众金融服务获得感是具有较好的主动能动性和相对细化的工作举措的，但由于资源性约束和信息不对称性的影响，客观上存在着现场便捷服务未实时覆盖的情况。基于上述了解，结合本区金融监管（7+4+1 体系）和金融发展的职责定位，3 月 29 日，电

话与代表本人进行了交流，表述了初步意见和所掌握的情况，代表本人表示理解并提出无需同代表本人进行现场走访答复。

在既有现行银行管理体系下，区金融办对辖区银行并无业务指导和行政管理权限，金融办与各银行机构形成基于共同推进城区金融支撑实体经济发展的业务合作关系。在涉及重大专项和特殊情况（疫情防控）场景下，金融办作为业务领域对口部门会对银行涉及相关事宜的工作进行必要的指导和督导，但主要是调动银行积极性融合条块优势共同落实工作。我们会将代表意见结合文明城区创建和常态化精神文明建设工作，通过不定期的工作协调会议和日常定点走访予以经常性的反馈提示，提请辖区银行网点在做好既有现场便捷温馨关爱服务的基础上，能够更加细致地考虑到特殊群体更加个性化、细节化的金融服务需要，建立健全更加适合特殊群体老年人享有的金融便利和安全服务。在现有现行行业和网点服务条款和实践体系下，提高对特殊群体老年人“一门式”“一站式”现场服务质量水平。

杨浦区金融服务办公室

2023年4月10日

承办单位地址：惠民路800号2号楼1604室 邮政编码：200082

承办人姓名：张小川

联系电话：25032964