

完善养老服务金融助力银发经济高质量发展

近年来,泗洪农商银行紧扣县域养老服务发展实际需求,持续完善适老化金融服务体系,多维度提升养老金融供给质效,为县域养老服务高质量发展筑牢坚实的金融支撑。

健全组织架构,筑牢养老金融服务根基。泗洪农商银行自上而下搭建完善的养老金融工作组织体系,在总行统筹层面印发专项行动实施方案,成立养老金融工作专班,明确各条线职能分工,统筹推进全行适老服务便利化专项行动的整体规划、任务分解与督导落实,协调推动养老信贷投放、适老厅堂升级、金融知识宣教等全板块业务协同联动。在服务阵地建设上,自2022年起,启动标准化适老化特色网点打造工程,对全行37家营业网点全面实施适老化硬件改造,优化网点服务设施布局与功能分区,充分适配老年群体服务需求。截至目前,该行营业部及古徐等20家支行先后获评“江苏银行业文明规范服务适老网点”,让老年群体在家门口即可享受便捷贴心的金融服务。

完善激励机制,激活养老金融内生动力。泗洪农商银行将养老金融指标纳入全行年度任务考核体系,从资源配置、费用倾斜等维度强化保障,鼓励基层网点拓展养老信贷业务,优化适老服务细节,开展养老金融宣传,充分调动一线员工服务老年群体、对接养老机构的主动性。与此同时,该行修订普惠信贷尽职免责管理办法,将养老金融相关信贷业务纳入尽职免责范畴,清晰划定养老产业贷款、老年消费贷款的认定标准与免责边界,有效打消基层信贷人员的业务顾虑,推动形成敢贷、愿贷、能贷的良好工作格局。

创新产品供给,精准对接养老金融需求。泗洪农商银行立足县域客群特点,打造差异化养老金融产品体系,精准匹配不同主体的融资需求。针对公务员、事业单位职工等老年群体,推出“金领贷”产品,支持他们将贷款用于日常养老消费、康养服务支出等场景,有效满足他们养老消费融资需求。针对养老服务经营主体,该行创新固定资产贷款产品,破解养老机构经营周期与贷款期限不匹配的发展痛点。例如,向本地一家养老服务企业发放5年期固定资产贷款500万元,专项用于养护场地建设、防护设备采购及日常服务运营,为本土民办养老机构提升服务能力提供了稳定资金支撑。

下一步,泗洪农商银行将继续深化养老金融服务探索,不断丰富适老金融产品供给,优化适老服务体验,以更有温度、更具实效的金融服务助力县域养老服务体系高质量发展,在服务民生保障中彰显本土农商银行的责任与担当。

任铁猛

靖江农商银行季市支行:金融服务送进村 便民服务暖民心

本报讯 为延伸普惠金融服务触角,把便捷的金融服务送到群众家门口,近日,靖江农商银行季市支行利用周末时间,组织服务小队开展上门便民金融服务活动,以接地气的务实举措,精准满足乡村群众多元化的金融需求。

活动前,该行提前与村委会对接联动,通过村务公开、村民微信群发布活动通知,告知服务时间、地点及业务范围,引导村民错峰参与。活动当日,工作人员在村部设置便民服务展台,布置宣传横幅,摆放产品折页与反诈宣传资料,配备移动金融服务设备,做好各项前期筹备工作。

活动现场,该行工作人员结合农村群众实际,用通俗易懂的语言开展面对面讲解,坚持按需推介、精准服务。围绕储蓄存款业务,向村民介绍定期存款、大额存单、惠民专属存款等产品,细致解读存期选择、支取规则,普及存款保险知识,消除群众对资金安全的顾虑。结合村民日常消费、农资采购、生活消费等,讲解乡村专属信用卡的各项惠民权益,对消费满减、年费减免等群众关心的问题逐一答疑。为符合条件的村民现场受理信用卡预约及线上申请,简化办理流程,提升群众办事体验。

在推广金融产品同时,反诈宣传同步开展。该行工作人员结合农村地区高发的电信诈骗、养老诈骗、虚假理财、非法集资典型案例,提醒村民保护个人信息、账户信息,提高风险警惕性,在普及金融产品的同时,筑牢乡村金融安全防护屏障。

此次周末上门服务,靖江农商银行把服务窗口搬到村部,有效破解村民进城办事路途远、耗时长的痛点,专业贴心的服务获得村委会和村民的肯定。下一步,该行将持续深耕乡村金融市场,用好周末、节假日等空闲节点,常态化开展进村入户便民服务,以有温度的服务,为乡村振兴注入金融力量。

(郑炜烟)

江苏农村金融
投稿邮箱:chengel66@sina.com

江阴农商银行:金融知识润万家 筑牢防线护民生

为深入践行金融为民理念,落实金融消费者权益保护工作部署,今年9月7日至13日,江阴农商银行紧扣“清明金融网络守护安心消费”主题,全行上下联动,推动金融宣教走出厅堂、下沉一线,累计开展线下主题活动超70场,服务群众超万人次,以实际行动传递金融温度,筑牢全民金融安全防线。

线上线下同频共振 织密全域宣教覆盖网络

线上多维发声,拓宽宣传辐射半径。依托官方公众号推出系列主题宣传长图,系统解读金融知识与风险防范要点;同步制作金融宣教短视频,丰富线上传播载体与呈现形式,打造图文并茂的线上宣教阵地,持续扩大金融安全知识的传播覆盖面与触达范围。

线下双线推进,延伸宣教服务触角。筑牢网点固有阵地,各营业网点门头电子屏播放活动主题口号,厅堂内设置宣传专

区、摆放宣教折页,大堂经理利用客户等候间隙开展碎片化宣讲,实现业务办理与知识普及同步推进。

聚焦重点群体 精准滴灌金融安全知识

立足不同群体的金融认知差异与风险暴露特征,江阴农商银行坚持分类施策,靶向供给,依托网格化服务机制落实“消保提示送上门”,为各类人群定制差异化宣教内容,持续提升宣教精准度与适配性。

聚焦银发群体,筑牢养老资金防线。各支行深入社区活动室、紧盯养老诈骗、非法集资、虚假投资理财等高发骗局,结合真实案例拆解“保本高息”“养老返利”等常见套路,同步普及假币识别、存款保险、安全用卡等实用知识,叮嘱老年人牢记“不贪利、不轻信、不转账”准则,稳稳守护晚年积蓄。

聚焦青少年群体,护航成长金融之

路。华西、申港、顾山等支行走进辖区中小学开展金融普法宣讲,聚焦非法校园贷危害、个人征信保护、新型金融网络乱象防范等重点内容,结合游戏账号交易、刷单返利、冒充熟人借钱等校园高发骗局,通过案例剖析、互动问答等形式揭露诈骗手法,引导青少年树立理性金融消费观,号召学生当好反诈宣传员,实现“教育一个学生,平安一个家庭”的辐射效应。

聚焦新就业群体,守好职业奋斗成果。宣传队伍主动走进快递站点、物流园区、商圈街区,面向“两司两员”群体,围绕支付安全、反电信诈骗、合理借贷、理性投资四大维度,拆解快递丢失理赔、刷单兼职、虚假贷款等高发骗局,明确出租出借银行卡的法律风险,帮助新就业群体守好辛苦挣来的血汗钱。

聚焦乡村居民,补齐金融知识短板。各支行深入田间地头,用乡音土话传递电信网络诈骗防范、支付安全、理性投资等实用知识,提醒村民不点击陌生链接、不透露

个人信息、不轻易转账汇款,切实筑牢农村金融安全防线。

创新宣教载体形式 提升知识传播实效与温度

打破传统“念文件、发折页”的单向宣教模式,江阴农商银行不断丰富载体、创新形式,让专业金融知识更通俗、更易记、更暖心。

警银联动提升宣教公信。璜塘、文林等支行联合辖区公安机关开展联合宣讲,公安干警结合一线办案经验以案释法,用真实案件拆解诈骗套路;银行工作人员从金融服务角度普及账户管理、支付安全、风险识别等实操知识。执法权威与专业解读双重加持,让群众听得懂、记得牢、信得过,大幅提升宣教说服力。

场景渗透融入市井烟火。把宣教阵地搬进群众日常生活场景,让金融知识在烟火气中自然传递。盱眙支行打造“金融夜市”,工作人员化身“金融摊主”,在街头巷

尾为过往市民讲解反诈、识假币知识,利用居民买菜、购物的碎片化时间开展宣讲,让金融知识润物无声融入日常。

服务融合传递金融温度。将风险宣教与便民服务、权益保护深度融合,在普及风险知识的同时,同步向群众推广数智金融便民服务,讲解手机银行、智慧缴费等数字化功能的安全使用要点,面向老年群体介绍适老化服务举措,帮助群众跨越“数字鸿沟”。同时普及金融咨询、投诉处理、纠纷调解等正规维权渠道,引导群众通过合法途径理性维护自身权益,远离非法“代理维权”陷阱。

此次金融教育宣传周活动有效填补了不同群体的金融知识短板,增强了社会公众的风险防范意识,提升了金融素养。下一步,江阴农商银行将把金融知识宣教融入日常金融服务全流程,持续深耕基层、下沉服务重心,切实守护广大人民群众的财产安全,为营造安全清明的金融生态环境贡献农商力量。

吴丹

苏州农商银行荣获“2026年度和谐投资者关系银行天玑奖”

本报讯 近日,由证券时报社主办的“2026(第八届)中国银行业天玑奖”评选结果揭晓。苏州农商银行凭借扎实的投资者关系管理工作与良好的资本市场口碑,在众多参评机构中脱颖而出,荣获“2026年度和谐投资者关系银行天玑奖”,这也是该行第四次荣获该项荣誉。

“天玑奖”是由人民日报社旗下证券时报社主办的业界权威奖项,重点关注商业银行近一年的进步与发展。目前,“天玑奖”已连续举办八届。此次获奖,是资本市场广大投资者及行业权威机构对该行投资者关系管理能力与公司治理成效的充分肯定。

苏州农商银行始终将投资者关系管理作为公司治理的重要一环,以价值认同为

导向,恪守合规、主动、平等、诚实守信的工作原则,持续完善面向资本市场的多元化沟通渠道,不断提升信息披露的规范性与透明度,通过常态化的双向交流互动,增进资本市场对该行经营理念、发展战略与投资价值的认同。同时,该行坚持与投资者共享发展成果,以稳定可持续的分红回报增强投资者获得感,着力构建互信共赢的资本关系。

面向未来,苏州农商银行将继续锚定“标杆银行、价值银行、幸福银行”发展愿景,保持战略定力、深耕主责主业,夯实经营质效,进一步优化投资者关系管理机制,畅通资本市场双向沟通渠道,以稳健向好的经营实绩,回馈广大投资者的长期陪伴与支持。

(卜佳琪)

宜兴农商银行:筑牢网络安全屏障 守护百姓金融安全

本报讯 为深入开展,全面普及网络安全知识,增强社会公众金融网络安全防范意识,日前,宜兴农商银行紧扣2026年国家网络安全宣传周活动主题“网络安全为人民,网络安全靠人民——智能时代 网安护航”,多点联动、多措并举,开展形式多样的网络安全主题宣传活动,积极营造全社会共筑网络安全防线的浓厚氛围。

搭建户外展位,延伸宣传触角。活动期间,该行在环畔·科学有“宣”——创意科普大集市搭设专题宣传展位,悬挂主题横幅,摆放宣教展板,向过往市民发放网络安全知识折页。工作人员围绕网络安全法律法规、个人信息保护要点等内容进行现场讲解,重点提醒群众妥善保管银行卡号、密码、验证码等重要信息,不随意点击陌生链接,不向陌生人透露账户信息,切实守护自身财产安全。展位现场吸引众多市民驻足咨询,互动气氛热烈。

突出厅堂阵地,实现常态触达。该行各营业网点充分发挥厅堂宣传主阵地作用,利用大厅立式广告屏循环播放2026年国家网络安全宣传周主题海报,让前来办理业务的客户在等候间隙即可关注、了解网络安全知识。同时,网点工作人员主动向客

户讲解防范电信网络诈骗、保护个人信息等实用知识,将网络安全宣传融入日常服务场景,潜移默化增强客户信息安全防护意识,实现宣传触达常态化、长效化。

聚焦重点群体,提升防护能力。针对老年客户、新市民等风险防范意识相对薄弱的群体,该行工作人员结合典型案例,用通俗易懂的语言讲解网络诈骗常见手法和识别技巧,帮助其认清网络风险,掌握防范技能。通过面对面讲解、手把手指导,有效提升重点群体对个人信息保护和金融风险防范的认知水平,夯实全民网络安全的群众基础。

此次网络安全主题活动是该行践行金融机构社会责任、落实网络安全主体责任的重要实践。依托户外科普集市、营业网点大屏等多元宣传阵地,该行将网络安全知识送到群众身边,搭建起银行与社会公众网络安全共建共享的沟通桥梁。活动期间,该行累计发放宣传资料数百份,接受群众咨询百余人次。

下一步,宜兴农商银行将深化网络安全宣传教育工作,推动宣传常态化、形式多样化、内容精准化,助力筑牢区域金融网络安全防线,为守护人民群众财产安全贡献更大力量。

(潘磊)

盱眙农商银行:金融“活水”润巾帼 精准滴灌助振兴

近年来,盱眙农商银行深入践行普惠金融与乡村振兴使命,将支持妇女就业创业作为服务县域经济的重要抓手,通过创新专属信贷产品、深化政银党建共建,聚焦重点领域投放,持续提升妇女群体金融服务质效,走出了一条“妇联推荐、银行授信、创业增收、带动就业”的特色路径。

信贷资源精准倾斜,金融供给持续加码。截至2026年7月末,全行女性个人创业女、女企业家创办企业及女性法主体贷款余额达46.5亿元,服务贷款11245户,加权平均利率4.22%。从投向看,信贷资源重点流向制造业、批发和零售业、农林牧渔业等妇女创业集中领域,其中涉农贷款余额达33.01亿元,为县域巾帼特色产业提供了坚实的金融支撑。

专属产品靶向发力,破解融资难题。针对女性创业者普遍存在的抵押物不足、融资门槛高、成本偏高等痛点,盱眙农商银行于2023年创新推出“乡村振兴巾帼贷”专属产品,实行一次授信、随用随贷、周转使用,最高授信额度500万元,期限最长可达60个月。同时创新推出“乡村振兴巾帼贷”专属产品,实行一次授信、随用随贷、周转使用,最高授信额度500万元,期限最长可达60个月。同时创新推出“乡村振兴巾帼贷”专属产品,实行一次授信、随用随贷、周转使用,最高授信额度500万元,期限最长可达60个月。

一是驿站驻点,下沉基层。深度对接辖区街道、社区,依托社区党群服务中心现有阵地,规划专属金融服务区域,标准化打造社区金融服务小驿站,将金融宣教、便民适老服务下沉至居民家门口,实现网点服务向社区常态化、嵌入式延伸。目前,已有3个社区服务驿站完成规范布设,常态化摆放金融知识、产品资讯及适老服务宣传材料,保障社区居民随时看、随时学、随时问。同时建立固定驻点值守制度,每周安排“小圆服务队”队员下沉社区服务不少于三个半天,累计开展驻点服务144次,触达银龄客户4000余人次,让普惠金融服务扎根社区一线。二是服务上门,纾困解难。针对辖区高龄、残疾、患病等行动不便的老年客户,建立常态化上门服务机制,主动前移服务关口,提供社保卡激活、密码重置等便民惠民服务,切实解决特殊老年群体出行难、办事难的实际问题。在一次为行动不便的李大爷上门办理密码重置业务时,

惠。截至目前,该产品余额达0.51亿元,累计服务超50户女性创业主体,覆盖种植养殖、手工加工、乡村服务等多个领域。政银协同共建,打通服务直达通道。盱眙农商银行与县妇联建立常态化党建共建机制,接收妇联推荐的创业妇女名单并优先提供信贷支持,联合开展融资对接、政策宣讲、走访调研等活动,搭建起妇女创业与金融服务之间的直通桥梁,切实将政策红利传导至基层创业妇女群体。

典型示范引领,金融服务见行见效。在2026年初“走访送贷助春耕”活动中,盱眙农商银行客户经理向贾女士的家庭农场推荐“乡村振兴巾帼贷”,为其办理贷款50万元,执行优惠利率6.7%,较一般贷款降低利率水平1.7个百分点,及时解决了农场基础设施投入及购买籽种、肥料的资金缺口,并带动多名农村妇女就近就业,成为金融支持妇女创业的生动缩影。

下一步,盱眙农商银行将持续深化政银企协同,加快标准化信息共享与专项风险补偿机制建设,推动信贷支持与创业技能培训联动,以更好服务、更实举措为县域妇女就业创业贡献更大金融力量。

陈韵龙

如皋农商银行扎实开展网络安全宣传周系列活动

本报讯 近日,如皋农商银行紧扣2026年国家网络安全宣传周主题“网络安全为人民,网络安全靠人民——智能时代 网安护航”,开展网络安全宣传周系列活动,筑牢金融网络安全防线。

该行联合如皋市公安局网络安全保卫大队开展党建共建网络安全主题活动。该行围绕金融行业网络安全工作,介绍了数字化金融背景下网络安全的重要性。网络安全保卫大队负责人结合辖区近期真实警情,通报个人信息泄露典型案例,剖析数据泄露、安全意识薄弱等引发的金融风险,并就金融领域网络安全防控短板和宣传重点提出建议。此次活动搭建起警银常态化互动、联动共治的合作平台。

在网点宣传方面,该行以全辖营业网点为核心阵地,通过悬挂横幅、张贴海报、摆放折页,利用LED屏、多媒体电视播放宣传标语、反诈警示短片和科普视频。厅堂经理和柜面人员利用客户等候、业务办理时间开展一对一宣教,重点讲解个人信息金融信息保护、手机银行安全操作、陌生链接识别等知识。针对老年人、青少年、农村居民等群体,工作人员重点解读刷单返利、虚假理财、养老诈骗等高发诈骗套路,讲解防范技巧。

为扩大宣传覆盖面,该行借力支云足球赛人流集中的契机,组织宣传小分队走进赛场,向球迷和市民发放网络安全及反诈宣传手册,结合虚假票务诈骗、中奖信息诈骗、观赛群信息泄露等案例讲解防范要点;同时,依托官方微信公众号推送网



如皋农商银行工作人员向村民宣讲网络安全知识。 李孝明 摄

络安全科普图文、反诈短视频等内容,组织员工转发至朋友圈和微信社群,打造线上常态化科普阵地。

针对农村地区宣传薄弱环节,该行组织宣传小队深入乡村庙会,结合农村群众网络使用习惯和受骗特点,讲解网络诈骗、个人信息泄露、虚拟货币借贷等风险案例,手把手指导群众保护身份证、银行卡、手机号等信息,规范使用手机网络和线上支付工具。工作人员使用方言

白话和身边案例,提升群众识骗、防骗、拒骗能力。

据介绍,此次宣传周期间,该行通过警银共建、网点深耕、赛事赋能、乡村下沉、线上科普等多维模式,实现线上线下同频发力。下一步,如皋农商银行将建立常态化宣传机制,强化风险信息共享,联合防控、联合宣传,创新宣传形式,压实内部网络安全管理责任,为如皋金融安全和网络安全平稳有序发展提供保障。

(朱霖霖)

扬中农商银行长旺支行开展新就业群体反诈宣传活动

活动现场,该行工作人员结合辖区高发诈骗典型案例,用通俗易懂的语言,重点讲解刷单返利、冒充客服理赔、虚假低息贷款等常见骗局的作案套路与识别方法;同时,普及银行卡规范使用、个人信息保护、账户安全管理等金融知识,着重提醒大家严禁出借、出售银行卡及支付账户,不轻信陌生信息、不点击未知链接、不盲目转账汇款,时刻绷紧反诈防骗之弦。通过面对面答疑交流、发放宣传资料等方式,该行工作人员帮助大家扫

清金融知识盲区,提升识骗、防骗、拒骗能力。

此次宣传活动将便民金融服务与反诈科普深度融合,有效增强了辖区新就业群体的金融风险防范意识,也进一步拉近了银行与社区群众的距离。下一步,扬中农商银行长旺支行将持续扎根社区、深耕本土普惠服务,开展反诈宣传、金融惠民等公益活动,延伸金融服务触角,织密社区金融安全防护网,以实际行动践行本土银行的社会责任与民生担当。

(印锦宇)

托起银发族幸福晚年 民丰农商银行湖滨新城支行打造“幸福邻里生活馆”

为深入做好养老金融大文章,持续深化“支付无忧、苏惠晚晴”适老金融服务,民丰农商银行湖滨新城支行聚焦老年群体金融需求,盘活网点阵地资源,把金融服务融入社区生活,着力打造湖滨居民家门口的“幸福邻里生活馆”。今年以来,该行累计开展老年公益课堂、免费理发、量血压等公益服务120余场,服务老年客户3500余人次,让银发群体享受更有温度、更具质感的金融服务。

阵地前移,适老服务“听得见”。该行充分利用网点音响设备,在周边人流高峰时段循环播放老年公益课堂预告、金融知识小贴士和反诈提示,让更多老年居民了解网点服务。针对老年客户“不会用、不敢用”智能设备等问题,网点安排适老服务专员,提供手机银行操作、

养老金查询等一对一实操教学,并配备老花镜、爱心座椅、饮水机等服务设施,让老年客户进门有引导、办事有陪伴。通过持续服务,不少老年居民从“偶尔路过”变成“常来常住”。

公益聚拢,厅堂阵地“热起来”。不只办理存贷款业务,该行还立足居民日常生活需求,践行“99+1”孝行服务理念,让网点成为邻里相聚的温馨港湾。每月21日下午,该行开展免费理发、量血压等公益服务,老年人在家门口就能享受便民健康服务。每周三,该行还开展“抓鸡蛋”趣味互动,吸引不少老年居民参与。活动开展以来,“抓鸡蛋”活动已连续举办20余期,参与老年客户400余人次。

反诈融入,养老钱袋“守得住”。该行巧思创新,在鸡蛋上粘贴“养老投资需

谨慎”“陌生转账先核实”等标语,把反诈宣传融入趣味活动。活动现场,工作人员一边维持秩序,一边讲解防范电信诈骗、非法集资等知识,让老年客户在互动中增强防范意识。一名经常参加活动的老年客户说:“抓的是鸡蛋,带回家的是平安,这样的宣传我们记得住。”

场景延伸,幸福生活“看得见”。湖滨新城支行在二楼设置健身俱乐部,配备乒乓球、跑步机以及读书屋,为辖区群众提供健身休闲、阅读休憩的好去处。网点逐渐成为社区群众的“第二客厅”。下一步,该行将继续深耕本地客群,持续做优“幸福邻里生活馆”特色服务,不断丰富适老金融服务内涵,为做好养老金融大文章、提升老年群体获得感、幸福感、安全感贡献农商力量。

吴海艳

紫金农商银行鼓楼支行营业部:用心用情写好养老金融大文章

面对人口老龄化发展新形势,立足老年客户多样化、多层次的服务需求,紫金农商银行鼓楼支行营业部主动创新养老金融服务思路,积极探索特色化、差异化的养老金融服务新模式。坚持以客户为中心,以适老提质、课堂赋能、下沉惠民为抓手,全方位升级厅堂服务,丰富银龄业态,延伸服务半径,用一件件惠民实事,书写养老金融的温情答卷,守护老年群体的幸福晚年。

夯实适老服务基础,健全银发服务体系

鼓楼支行营业部始终立足老年客户金融服务特点和实际需求,持续深耕适老服务建设,从硬件设施升级、软件服务提升、专项队伍赋能三个维度精准发力,全面提升精细化、暖心化的银发金融服务体系。

一是硬件升级,完善配套。全面升级适老服务环境,完善标准化适老设施配置,配备老花镜、应急药箱、血压计、轮椅等基础设施;设立休闲读书角、爱心休息室等功能区域,为老年客户提供舒适安全、贴心便捷等候休憩空间;高标准打造银龄学堂物理阵地,配备活动桌椅、教学设备,设置便民更衣室,布设康养知识墙、爱心设施角,为常态化开展老年课堂、主题宣讲、特色活动提供稳固的场地支撑。二是服务提质,优化保障。严格落实“七个专”适老服

务标准,设立银发专属咨询窗口和业务柜台,配备银发专职服务人员,常态化做好厅堂客流引导、业务咨询解答、智能设备操作指导等暖心服务,耐心细致帮助老年客户解决不会操作、看不懂流程、办理不熟悉等实际问题。同步开展适老服务专题培训27场,培训内容包括适老产品推介、急救救护、厅堂服务礼仪等,全方位夯实全员适老服务素养与应急处置能力。三是队伍赋能,强化支撑。在完善日常厅堂服务岗位配置的基础上,组建6人银发服务专班,专职负责银龄学堂课程对接、活动策划组织、学员服务维护、资源对接落地等专项工作,实现日常业务服务与银龄特色活动服务双线分工、精准赋能,保障养老金融特色服务专业化、常态化、高效化开展。

搭建银龄学堂平台,丰富多元特色服务

鼓楼支行营业部以银龄学堂为主阵地,整合高校教育、医疗健康、金融宣教多方资源,构建文化、康养、金融“三位一体”的银龄服务体系,全方位满足老年客户多元化需求。

南京审计大学老年大学进驻网点授课的支行,重点与南京大学终身教育学院达成深度合作,签订合作备忘录并挂牌实践教育基地。联合合作高校开设传统文化、智慧生活、健康养护、素养提升四大模块精品课程,同步推出普惠文惠、运动特色课程。目前已落地太极拳、朗诵艺术、旅行英语、手机摄影等特色课程,累计吸引150余名老年客户参与,在适老温情中拉近彼此距离,真正做到以文化聚人心,以服务赢信任。二是医养携手,科普健康。积极对接属地医院及专业医师,聚焦甲状腺养护、脾胃调理、慢病管理等老年高发健康问题,开展专题健康科普。已先后举办科学防控“三高”、护眼保健、春季养生等8场健康讲座,覆盖160余人次,以专业医资守护老年客户身心健康。三是金融宣教,筑牢防线。聚焦反诈防非、消费者权益保护、个人征信等金融知识,面向老年客户常态化开展专题宣讲,持续提升老年群体金融素养。围绕相关主题开展8场专题课程,邀约300余名客户参与,推动金融宣教与客户经营良性互动、同频共振。

“跟着老师学太极,筋骨舒展了;听医生讲慢性病养护,心里踏实了;听银行讲反诈知识,再也不会上当受骗了。”不少参与学堂活动的老人这样感慨。银龄学堂汇聚高校教授、医护专家、金融讲师,逐步成

为辖区老年群体交口相传的暖心家园。

拓宽适老服务边界,做实便民惠民文章

为进一步打通适老服务“最后一公里”,拓宽普惠金融服务覆盖面,鼓楼支行“小圆服务队”主动走出厅堂,下沉基层一线,多点延伸服务场景,做实暖心便民服务,全面提升老年群体金融服务体验。

一是驿站驻点,下沉基层。深度对接辖区街道、社区,依托社区党群服务中心现有阵地,规划专属金融服务区域,标准化打造社区金融服务小驿站,将金融宣教、便民适老服务下沉至居民家门口,实现网点服务向社区常态化、嵌入式延伸。目前,已有3个社区服务驿站完成规范布设,常态化摆放金融知识、产品资讯及适老服务宣传材料,保障社区居民随时看、随时学、随时问。同时建立固定驻点值守制度,每周安排“小圆服务队”队员下沉社区服务不少于三个半天,累计开展驻点服务144次,触达银龄客户4000余人次,让普惠金融服务扎根社区一线。二是服务上门,纾困解难。针对辖区高龄、残疾、患病等行动不便的老年客户,建立常态化上门服务机制,主动前移服务关口,提供社保卡激活、密码重置等便民惠民服务,切实解决特殊老年群体出行难、办事难的实际问题。在一次为行动不便的李大爷上门办理密码重置业务时,

他紧紧握着“小圆服务队”队员的手,由衷感叹:“不用我跑,你们上门来服务,真是解决了我们老年人的难题。”今年以来,该行“小圆服务队”已累计提供上门服务10次,将金融便民服务送到群众家门口,保障了老年客户的金融权益。三是场景延伸,丰富供给。结合传统节日、时令节气,“小圆服务队”联动总行私人银行部开展运动康养、手工手作等公益主题活动,累计举办10场,覆盖300余人次,并同步融入金融知识普及、合规产品宣介,在丰富老年客户精神文化生活的同时,深化客户金融认知。针对辖区离退休干部群体集中、综合素质高、资产结构稳的特点,主动走出网点开展重点金融宣讲13场,服务银龄客群近400人,重点围绕反诈防骗、非法集资鉴别、资产合理配置、财富安全守护等内容精准授课,进一步拓宽适老金融服务半径。

养老金融承载民生温度,农商银行护航幸福晚年。下一步,紫金农商银行将以鼓楼支行营业部为样板,总结提炼可复制、可推广的实践经验,分批次扩大银龄学堂学点网点与办学范围,持续优化适老服务供给,丰富文化、健康、金融多元服务内容,用心用情做好老年群体金融服务,全力打造有温度、接地气的养老金融服务品牌。

潘文娟 胡芳