泗洪农商银行：做优社保卡服务 写好便民惠民答卷

社保卡是群众享受社会保障权益和公共服务的重要载体，也是金融机构连接民生服务的重要纽带。近年来，泗洪农商银行立足县域、贴近基层，充分发挥网点渠道和客户服务优势，以社保卡推广应用为切入点，积极推动金融服务与社保服务、政务服务相融合，不断完善便民服务场景，努力让群众办事少跑腿、服务体验再提升。

推进社保卡服务，既要做好卡片发行，更要延伸服务链条。泗洪农商银行将社保卡业务与“就近办”“苏服办”落地工作相结合，主动加强与县人社局等政府部门的沟通协作，依托物理网点承接更多便民服务功能，推动银行服务渠道与政务服务体系有效衔接，使网点在满足群众金融需求的同时，成为群众身边可及、可用的综合服务窗口。围绕群众对办事便利度的实际需求，该行以物理网点为中心，开设24小时社保信息自助查询点，进一步延长服务时间。白天，群众可以在网点咨询和办理相关业务；营业时间之外，可通过自助设备查询社保信息、办理相关事项。由固定时段服务向全天候自助服务延伸，有效减少了营业时间对群众办事的限制，为工作日不便前往、希望错时办理业务的群众提供了更多选择。

服务时间不断延长，服务内容也在持续充实。目前，泗洪农商银行相关服务点可办理245项政务服务事项。越来越多政务服务向银行网点延伸，让群众在家门口就能享受到更加便捷的办事体验，也进一步丰富了农商银行网点的服务内容。通过部门协作和渠道共享，该行将金融服务网点转化为便民服务支点，推动政务服务和金融服务在基层实现更好衔接。

在完善服务渠道的同时，泗洪农商银行持续做好社保卡发行、激活和使用辅导工作，引导群众了解卡片功能、熟悉操作流程，推动社保卡由“领到手”向“用起来”转变。目前，该行累计发行社保卡97.96万张，激活68.02万张，激活率69.44%。发卡规模稳步扩大、激活使用持续推进，为社保卡更好承载民生保障和便民服务功能打下了基础。

社保卡服务看似具体细微，却与群众日常生活密切相关。泗洪农商银行注重把服务做细，把操作讲解和流程辅导融入日常服务，帮助群众熟悉自助设备和相关业务流程。特别是对智能设备操作不熟练的群体，通过更加耐心细致的引导，让其看得懂、会操作、能使用，努力减少数字服务带来的使用障碍，让便民服务既有办理效率，也有服务温度。

下一步，泗洪农商银行将继续围绕群众办事需求完善网点服务功能，持续做好社保卡激活和应用推广，推动更多服务事项就近可办、便捷好办。同时，进一步优化服务流程和操作指引，提升线上线下渠道的衔接效率，以更加细致、规范的金融服务改善群众办事体验，让社保卡真正成为群众用得上、用得好、离不开的便民卡、暖心卡。 **刘泽宇**

淮安农商银行：做实审计整改“下半篇文章” 筑牢代销业务风控防线

代销业务是农商银行中间业务的重要组成部分，链条长、触点分散、面向广大城乡客户，产品准入、营销推介、适当性管理、档案留痕任一环节失守，都极易诱发合规、声誉乃至法律风险，也是农信系统内控治理的重点与难点。相较于常规内控检查，代销业务专项审计是对条线管理、流程管控、制度执行、岗位履职的一次全方位“风险体检”。淮安农商银行坚持“查问题、促整改、补短板、强弱项”，构建“领导牵头、部门主责、合规督办、审计评价”闭环整改体系，层层压实整改责任，推动审计发现转化为治理效能，同步实现存量风险化解、增量风险遏制。

强化顶层统筹，压紧压实整改主体责任

做实审计整改，首要在于贯通责任链条，破解责任传导衰减、部门协同不足、整改内生动力不足等共性难题。淮安农商银行坚持把代销审计整改作为一项重点治理任务，由纪委书记牵头组织专项整改交办会，集中通报制度更新滞后、业务操作不规范、风险管控存在薄弱环节等审计中发现的问题，清晰划定责任边界，破除“重审计、轻整改”的惯性思维，树立从严整改、全面整改、源头整改导向。

在此基础上建立分层分级责任体系：分管行领导落实“一岗双责”，牵头部署整改、协调难点堵点、审核整改成效；业务主管部门负责人作为第一责任人全程督办，杜绝推诿敷衍；整改责任穿透下沉至网点、岗位和操作末梢，做到问题到人、措施到岗、时限明确，推动整改由外部要求的“要我改”转变为主动管控风险的“我要改”，夯实整改组织根基。

规范全链管控，构建五步闭环整改模式

标准化、可溯源的流程机制，是防止整改走过场、整改反弹的重要支撑。淮安农商银行固化“整改要求下达— 整改方案报审 — 过程跟踪督办 — 整改报告反馈 — 逐项验收销号”五步闭环管理机制，以标准化流程、刚性约束节点，推动审计整改从阶段性任务，转向常态化、可评价的流程化治理。

整改启动阶段，该行向各被审计机构正式送达整改通知书，建立分类问题清单，区分立行立改、分阶段整改、持续整改三类情形，既紧盯表象问题纠偏，也要求深挖制度、流程、管理根源，严防治标不治本、虚假整改。相关机构收到通知后第一时间组建整改专班，复盘问题成因，形成目标、举措、责任人、时限一一对应的整改方案；对跨部门复杂难点组织联合会商，科学设置阶段性任务，保障方案务实可行。整改实施阶段，由合规管理部统筹日常调度，对照清单建立动态台账，紧盯时间节点，对滞后事项及时预警督办；审计部门同步承担监督评价职责，开展过程指导与现场核查，合规、审计双向联动、信息互通，形成督办推进与独立评价相互支撑的合力。各机构对照整改分类要求推进治理，按期报送经分管领导审定的整改报告及配套佐证材料，如实反映整改成效。最后由审计部门对照清单、方案、佐证材料逐项核验，对隐患消除、资料完备、举措到位的予以销号；对验收不达标的，责令限期重新整改，必要时审计人员下沉网点开展现场督导；严守“整改不到位不予销号”底线，坚持整改一项、验收一项、销号一项。

坚持标本兼治，推动单点整改转向长效治理

审计整改不能止步于个案清零，必须统筹“当下改”和“长久立”，“以点带面”完善治理体系。淮安农商银行在逐项销号清零、落实到单笔业务整改的同时，举一反三，系统梳理销售台账、双录资料、宣传推介材料、业务档案，开展全面风险排查。

针对高频风险环节，细化操作标准，统一营销话术与宣传口径，从严管控不合规宣传，持续夯实适当性匹配、风险揭示、销售留痕管理，从源头降低误导销售、不当宣传、客户投诉风险。围绕审计暴露的共性问题，组织全条线自查自纠，实现“审计一处、规范一片”；用好典型案例开展常态化合规警示教育，持续强化一线员工风险底线意识。对容易反弹的风险领域，定期组织整改“回头看”，着力推动风控重心由事后纠偏向事前预防、前端管控转型。

严明刚性约束，以问责倒逼整改落地见效

整改落地，离不开严明的纪律约束。淮安农商银行牢固树立“审计整改无例外、整改是硬任务”的理念，将从严要求贯穿整改全过程。对存在纸面整改、敷衍应付、虚假整改情形的机构和责任人严肃通报、依规问责，以刚性问责倒逼责任落实。同时坚持实事求是、分类施策：对能够立即纠治的迅速清零；对短期难以彻底化解的，细化长效管控举措，持续跟踪、动态治理。

审计监督的最终价值，体现在治理效能提升上。下一步，淮安农商银行将抓实代销业务专项审计整改，压紧各级责任，优化闭环管理机制，深化业务、合规、审计协同联动，持之以恒做好审计整改“下半篇文章”，推动化解存量风险与健全长效机制双向发力，持续规范代销业务经营，保护金融消费者合法权益，筑牢基层金融风险防线，以高质量审计治理护航农商银行稳健经营与高质量发展。 **彭玉婷**

姜堰农商银行：以“严细实广”四字诀织密消防安全防护网

为扎实推进2026年全国消防宣传月工作，近期，姜堰农商银行紧扣“全民消防、生命至上——提高自防自救能力”主题，坚持以“严细实广”标准抓牢消防安全管理，通过压实责任链条、深耕隐患排查、抓实培训演练、拓宽科普宣传，全方位织密全行消防安全防护网络，全力护航全行安全稳健经营发展。

以“严”立规 绷紧消防安全思想之弦

姜堰农商银行始终将消防安全作为安全生产重中之重，严格落实消防安全主体责任，健全自上而下、层层贯通的安全责任体系。坚持“一把手”负总责、班子成员“一岗双责”、网点负责人属地负责的管理机制，将消防安全工作纳入日常重点管理，做到责任到人、任务到岗、管控到位。

依托消防宣传月契机，该行全面抓实制度宣贯与责任传导，组织全员系统学习安全管理规范、重大火灾隐患判定标准，严格执行消防安全自查自纠制度，对各类安全隐患实行清单化管理、项目化推进、闭环式销号，坚决杜绝麻痹思想、侥幸心理，切实把消防安全底线贯穿业务经营全过程、各环节。

以“细”提质 织密隐患排查整治之网

姜堰农商银行坚持防微杜渐、防患于未然，以精细化排查守住消防安全底线。结合秋冬季节火灾防控特点，扎实开展消防安全专项大排查，对照专项检查底稿，对全行44家营业网点、现金区、配电室、机房、档案室、库房等重点区域开展全覆盖、无死角排查，重点检查用电设备、电路管线、消防器材、应急通道、安防监控等运行情况。

同时，该行对前期电气火灾隐患整治开展“回头看”工作，对排查发现的薄弱环节、风险隐患逐项登记、限期整改、跟踪复核，做到早发现、早介入、早处置、早清零，坚决把隐患消除在萌芽状态，持续夯实全行本质安全基础。


图为该行员工在网点厅堂向客户普及消防安全知识。丁佳欣 摄

以“实”强能 锤炼应急处置过硬本领

立足实战、聚焦实效，姜堰农商银行常态化推进消防技能培训与应急演练，提升员工自防自救、协同处置能力。各支行严格落实演练要求，组织火情报警、初期火灾扑救、人员疏散、现场警戒全流程应急演练，模拟真实火场环境复盘处置流程、补齐能力短板。

同时依托行业线上专题培训、安全知识课堂，系统学习网点机房、金库、办公区域消防管控要点及气象灾害防范、设施设备安全治理等专业内容，持续提升安保队伍专业化水平。用好智慧安防数字化平台，实现火情智能监测、风险实时预警，以“人防+物防+技防”多维联动模式，全面提升消防安全现代化治理能力。

以“广”聚力 拓宽全民消防科普之路

姜堰农商银行充分发挥金融网点阵地优势，坚持内外并举、双向发力，做实做优消防安全宣传工作。各网点充分利用厅堂LED屏、电视滚动播放消防警示短片、安全标语，依托客户等候间隙开展“一对一”消防安全科普，同步普及反诈、防非等金融安全知识。同时组织员工走进周边社区、沿街商铺，把消防常识带到群众身边，讲解火灾隐患自查、初期火情处置、火场逃生自救等实用内容，引导社会公众主动学习消防知识、自觉排查身边隐患，推动消防安全理念走进千家万户。

消防安全无小事，久久为功护平安。下一步，姜堰农商银行将持续巩固消防安全宣传月工作成效，建立消防安全常态化学习、常态化排查、常态化演练机制，以标准化、规范化、精细化安全管理，牢牢守住金融安全生产底线，为全行高质量发展保驾护航。 **石 帅**

兴化市现金管理与服务自律机制牵头单位磋商会议召开

本报讯 为加快推进兴化市银行业现金管理与服务自律机制建设，压实牵头责任、完善制度体系，推动县域现金服务协同共治走深走实，近日，兴化农商银行组织召开兴化市现金管理与服务自律机制牵头单位首次磋商会，兴化农商银行、中国农业银行兴化市支行、江苏银行兴化支行的分管负责人、部门负责人参会。

兴化农商银行分管行领导详细介绍了自律机制建设总体背景、运行架构及本次会议核心任务，明确以搭建同业互助共享平台、提升普惠金融服务质效为工作导向。与会单位紧扣工作实际，逐项开展集中研讨磋商。会议审议并明确自律机制正副牵头单位职责分工及各项专项小组组建方案，共同审议了五项核心制度，进一步优化组织架构、厘清岗位职责、健全运行机制。同时围绕自律机制特色品牌建设思路开展深入交流，结合兴化县域实际谋划特色工作载体和品牌打造路径，着力塑造规范化、普惠化、特色化的县域现金服务共治样板。

三家牵头单位一致表示，将充分发挥示范引领、带头表率作用，以制度为抓手，常态化推进“一大一小”现金互助工作，扎实开展行业暗访督导、舆情监测处置、人员培训测评、反假宣传等重点工作，精准补齐农村地区、老年群体、小微商户等重点领域现金服务短板，全面提升县域现金服务水平。

下一步，各牵头单位将系统梳理汇总本次会议磋商意见，逐项修订完善各项制度文件并正式落地执行。持续强化同业协同联动，凝聚行业共治合力，带动全体银行业规范现金收付行为、严控现金业务风险、优化便民服务举措，全力营造安全规范、高效便捷、普惠利民的人民币流通环境，擦亮兴化现金服务自律共治特色品牌。 **（袁林森）**

靖江农商银行：数智化转型蓄动能 科技赋能提质效

今年以来，靖江农商银行坚持聚焦业务痛点赋能一线经营管理，走轻量化、场景化、价值化建设路径，以数智化转型驱动服务效率、风控水平和客户体验全面提升。

夯实数据基础，让客户“被读懂”。该行充分运用行内外数据资源，建立健全客户标签体系，整合核心系统、信贷系统、收单结算等内部数据源，形成“一户一档”的客户全景视图，将客户持有产品、交易频率、资金流向、生命周期阶段等维度直观呈现。通过对营销数据进行多维分析、标签整理、精准画像、锁定客群，让客户经理走访前有预判、接洽中有支撑、回访后有跟进，有效提高前台营销成功率。同时建立跨部门协同专班，由条线部门联合开展需求征集、试点验证；同步推进数据治理，规范客户标签体系，严守数据安全与合规底线。

AI赋能一线，让服务“更高效”。该行有序推进多个人工智能项目落地：授信审批环节，对低风险、高置信度申请实行智能审查审批，截至目前，今年已累计审批各类授信业务近8000笔，平均审批时长较去年同期减少0.94天；反洗钱调查助手以RPA结合大模型重构作业模式，实现跨系统数据自动采集、风险核验、报告智能生成，日均处理业务近100笔，单笔业务处理时长压缩至1分钟以内；多场景智能问答助手“合规小靖”、报表自助批量取数、业务指标自动推送等项目已上线运行，大幅减轻业务部门手工统计、资料检索负担。

线上渠道拓宽，让客户“少跑腿”。该行加快线上渠道建设和场景化产品创新，电子银行渠道柜面业务替代率达97.81%；构建“线上支付+企微私域+线下生活圈”全域获客体系，截至9月末，企业微信获客超2.8万人，新增网络支付客户1.4万户。用好“智能+人工”外呼营销模式，通过分行业整合客群需求、匹配预授信额度，实现客户精准拓展与维护。

下一步，靖江农商银行将持续迭代已上线AI场景，优化模型精准度，深挖场景价值；积极试用“硅基员工”工作台，围绕信贷、风控、运营、客户服务等业务需求，持续开发和推广适配本土的智能应用，扩大数字农商平台使用覆盖面，以AI赋能风控提质、运营增效、普惠服务。 **孙 悦**

涟水农商银行 组织开展营销技能通关演练

本报讯 为进一步提升员工营销服务能力，推动业务培训与岗位实践有效衔接，近期，涟水农商银行制定2026年通关演练实施细则，部署开展全员营销技能通关演练，将培训课堂搬到基层网点，帮助员工熟悉产品、掌握方法、提升客户沟通能力。

坚持上门辅导，推动全员参与。本次演练由总行零售管理部牵头，挂钩部门协同配合，组建上门通关工作组，计划在15个工作日内完成全行34家支行及营业部的上门通关。按照“上门过堂、人人开口、真练真考、考核到人”的原则，组织不同岗位员工逐人参练，增强培训的针对性。

突出实战检验，提升营销本领。演练设置现场营销电话、情景营销模拟两项科目，围绕存款、贷款、理财、收单、贷记卡等核心产品，重点检验员工产品介绍、客户异议应对和业务促成能力。工作组现场评议，对未达标人员安排补考，促进员工及时发现不足、改进方法。

注重经验共享，激发学习动力。演练资料经脱敏处理后上传内网，供员工利用晨会、例会观摩交流、取长补短。演练结束后，将分岗位开展“通关王”评选，发挥先进典型示范作用，引导员工把学习成果运用到客户服务和业务拓展中，为提升金融服务质效夯实基础。 **（颜 锐）**

涟水农商银行：校银联动搭平台 广纳贤才助发展

本报讯 近期，由江苏农商联合银行牵头组织、全省多家法人农商银行共同参与的校园招聘宣讲活动，先后走进南京理工大学和南京审计大学。作为参讲单位之一，涟水农商银行招聘团队与两校学子面对面交流，共话普惠金融事业，同绘职业成长蓝图。

此次校园宣讲，是江苏农商联合银行整合全省农商银行系统人才资源、打造统一招聘品牌的重要举措。活动采取“统一组织、集中宣讲、分头对接”的方式，集中展示江苏农商银行系统的整体形象与发展前景，让更多优秀高校毕业生了解农商银行、走近农商银行、选择农商银行。

宣讲会上，该行招聘团队系统介绍了涟水农商银行的发展历程、经营规模，以及服务地方经济、助力乡村振兴的实践成效，重点解读了本次招聘的岗位设置、专业要求、薪酬福利与成长通道。近年来，该行持续健全“导师带徒”、多岗位轮训、管理序列与专业序列“双通道”晋升等人才培养机制，为新员工搭建起“引得来、留得住、用得好”的成长平台。现场学生们认真聆听、踊跃关注，对该行扎根县域、服务乡土的发展理念产生浓厚兴趣，不少同学主动记录关键信息，积极咨询报考相关问题，求职热情高涨。

互动交流环节，同学们围绕岗位职责、职业发展路径、工作地点和培养周期等踊跃提问，招聘团队逐一细致解答，现场气氛热烈。下一步，涟水农商银行将以此次校园宣讲为契机，持续深化与省内外高校的交流合作，不断拓宽引才聚才渠道，为服务地方经济社会发展、助力乡村全面振兴提供坚实的人才支撑。 **（赵 茜）**

江苏农村金融
投稿邮箱：chenge166@sina.com

建湖农商银行全力营造风清气正的政治生态

近年来，建湖农商银行积极探索新形势下党风廉政建设的方法途径，将清廉建设作为发展基石，坚持周密安排部署、强化服务保障、常态化监督提醒等科学设计，牢牢将清廉建设抓在手上、见诸行动、形成实效，为高质量发展铺就坦途，营造风清气正的政治生态，塑造了清正廉洁的企业文化。

围绕“责任”抓落实。建湖农商银行党委书记与各单位“一把手”签订党风廉政建设责任状，与所有领导班子成员签订“一岗双责”责任状，形成督促责任落实的有效闭环。该行召开全面从严治党专题党委会，部署全面从严治党相关工作，推动党委对“一把手”监督，持续传导压力。以履责记实平台为抓手，对记实工作开展监督检查并进行通报、督促整改，推动党委主体责任排名稳步提升。

围绕“重点”抓监督。建湖农商银行根据中层管理人员竞聘结果，由党委书记、纪委书记共同对各单位“一把手”开展任职前廉政谈话。今年以来，纪委书记通过谈心谈话向各单位“一把手”提出多个一般性问题，督促履行第一责任，加强员工行为管理，并及时向各级“一把手”和领导班子成员发布监督提示，督促各单位“一把手”和领导班子成员保持廉洁自律。

围绕“教育”抓警示。建湖农商银行始终将廉洁教育作为常规工作、重点工作来抓，召开合规案防警示教育大会，邀请外部专家开展警示教育讲座。召开节日工作部署会，通报系统内相关案例，督促全员做好廉洁自律工作；转发酒驾醉驾典型问题通报，狠刹酒驾醉驾的歪风邪气；通报违规违纪问题，提醒全员时刻坚守合规底线。为新入行员工上好入职廉洁“第一课”；在客户经理例会上开展党风廉政警示教育，有效巩固清廉文化建设成果。开展清廉执业排查，督促各级“一把手”严格落实“一岗双责”，全面掌握员工廉洁风险。

围绕“效能”抓督查。建湖农商银行按月对上级政策、交办事项落实效率与效果进行督查，督查情况不定期在行务会、全行工作会议上进行通报。同时，对推动经济率先好转政策落地情况开展督查，纪委书记对部分单位“一把手”工作缺少大局观念、以客户为中心的服务理念不牢、高质量发展意识不强、面对市场变化的担当精神不足等问题进行提醒和点名，并对改进作风、落实政策、提高成效等方面进行提示。

围绕“震慑”抓问责。建湖农商银行严格落实家庭走访、客户回访、诚信举报制度，凝聚员工、客户、家庭三方监督合力。不断健全违法违规违纪行为问责机制，采用明察暗访的方式每周对机关及营业网点优质文明服务、行风行貌及环境卫生管理等情况进行检查，对发现的问题及时谈话提醒。对案件高发领域靶向发力，通过随机抽查、调研访谈、明察暗访等方式，将作风建设专项行动作为日常监督重要内容，发现问题及时反馈、限期整改，对敷衍应付的人和事严肃追责问责，确保监督全覆盖，同时建立了员工行为“时时合规”、业务发展“环环合规”的管理体系。 **杨加丰 陈 进**

扬中农商银行：践行“三立”精神 锻造审计铁军

“三立”是指以审计精神立身、以创新规范立业、以自身建设立信，是习近平总书记对审计机关自身建设提出的明确要求。扬中农商银行审计稽核部以此为根本遵循，把队伍建设作为提升监督质效的基础工程，围绕“善查、会写、能说”练内功、强本领，让审计人员既能查得准，也能说得清、写得实。

以审计精神立身，练就“善查”的硬本领

查不出问题，监督就无从谈起。扬中农商银行把业务学习作为审计人员的必修课，深化“学习强审”建设，将信贷、资金、财务、内控、纪检等条线制度和监管要求纳入年度学习计划，常态化开展集中学习、制度测试和案例研讨，让审计人员对各条线业务逻辑、风险节点心中有数。

坚持在实战中长本事。安排审计人员参与跨条线检查项目，熟悉业务流程和数据口径；推行以审代训，年轻同志从项目助手做起，跟着业务骨干跑现场、查凭证、核流程，在解决具体问题中学方法、长经验。同步提升数据能力，组织审计人员学习非现场审计系统和审计模型搭建，把疑点筛查从“翻凭证”转向“看数据”，提高发现问题的精准度。选派人员参与审计中心项目，在与兄弟行交流中学习先进做法，把外部经验转化为自身能力。

以创新规范立业，磨砺“会写”的真功夫

审计报告是审计工作的最终产品，写得实不实，直接决定成果能不能用上。扬中农商银行从规范入手，要求问题表述有事实、有依据，定性引用制度条款和监管要求，处理意见与问题一一对应，避免“说不清、定不准”。

建立报告质量管控机制，推行主审负责制，审计报告经交叉复核、集体审议后出具，重点看问题是否找准、定性是否恰当、建议是否可操作。注重成果转化，把审计发现的共性问题提炼为风险提示、管理建议书，报送管理层和相关条线；将典型问题编写成案例，纳入审计案例库，用于内部培训和风险警示，让一次审计的发现变成全行的经验。坚持以写促学，要求审计人员结合项目撰写审计信息稿和典型案例，纳入“一人一表”考核，在动笔中锤炼文字表达能力。

以自身建设立信，锤炼“能说”的好作风

审计既要发现问题，也要讲清问题。扬中农商银行鼓励审计人员参加行内内训师选拔和培训，通过课程开发、试讲考核走上讲台，围绕合规红线、典型案例、整改要求为全行授课，把审计语言转化为员工听得懂的话。

注重与被审计单位的沟通。审前说明审计目的、范围和配合要求，审中及时反馈发现、听取说明，审后跟进整改、帮助分析成因、提出改进路径，把“挑毛病”变成“一起解决问题”。在审计过程和整改问责中锻炼主审的沟通本领，既讲原则、讲制度，把问题和依据讲明白，又讲究方式方法，让被审计单位听得进，从被动接受转向主动配合。同时推动审计宣讲下基层，到支行、部门讲案例、讲规矩，用身边事教育身边人，让审计监督更有温度、整改更有力度。

打铁必须自身硬。扬中农商银行审计稽核部将持续以“三立”精神为引领，把“善查、会写、能说”作为审计人员的必修课，锤炼本领、涵养作风，以高质量审计监督护航全行稳健发展。 **施正奕 陈思卉**

苏州农商银行：金融服务送上门 温情守护“夕阳红”

为做实做细适老化金融服务，筑牢银发群体财产安全防线，苏州农商银行紧扣“金色丰收·小圆护航”主题，组织“小圆服务队”深入辖区社区，开展系列敬老上门金融宣传与便民服务，把金融知识、暖心关怀送到高龄、独居、行动不便老人家中，用脚步延伸金融服务触角，以专业守护百姓“养老钱”。

活动前期，苏州农商银行泰州海陵支行提前联动社区居委会，摸排梳理辖区高龄独居、失能半失能老人清单，建立专项敬老服务台账，采取“预约上门、一户一策”模式，将业务办理、反诈宣教、慰问关怀融为一体，打破“坐等客户上门”的传统模式，推动金融服务下沉到家。

按照约定时间，该行工作人员带着慰问品、大字版反诈折页与移动业务终端逐户走访。家住泰州市海陵区城东街道迎春社区的王爷爷因腿部骨折在家卧床休息，银行卡因长期未使用被限制，子女忙于工作无法陪同到网点办理业务，只能向社区求助。接到诉求后，该行第一时间与老人确认上门服务时间，在客户家中，工作人员仔细核验身份材料，规范完成人像核验、信息更新等业务流程，顺利帮老人完成银行卡补卡业务。业务办结之后，工作人员围坐在老人身边，结合近年来高发的“养老保健品投资”“以房养老”等养老诈骗真实案例，用本地方言、放慢语速讲解骗局套路，重点提醒老人凡是承诺高回报、上门推销养老项目的，一律不要轻信，不随意透露银行卡密码、短信验证码。老人子女事后特意来电致谢：“老人行动不便，去银行一趟太难了，多亏了你们上门服务。”

走访过程中，该行同步收集老人日常金融需求，整理智能设备使用、存取款、定期存款等方面的疑问，建立长效跟踪服务档案，针对走访中发现的共性问题，联合社区共同开展小型银发金融课堂，持续跟进宣教服务。

为助力老有所养、老有所依，苏州农商银行常态化开展敬老上门服务，持续深耕银发金融服务，把反诈宣传、便民业务、暖心慰问有机结合，用专业、贴心、有温度的金融服务，守护辖区老年人的幸福晚年。 **唐 梅**

东台农商银行时堰党支部志愿者暖心上门服务

本报讯 为切实解决高龄老人办事难问题，将金融服务送到群众家门口，近日，东台农商银行时堰党支部组织党员志愿者深入乡村，开展上门便民服务。

在日常走访摸排中，该行党员志愿者发现辖区内一百岁老人，因行动不便无法到网点办理社保卡到期换卡业务。了解到情况的第一时间，时堰党支部立刻安排工作人员，带着移动服务设备来到老人家中，耐心核对身份信息，现场完成资料采集、业务办理等流程，顺利帮老人完成社保卡更换。办理间隙，志愿者细心询问老人的身体与生活状况，叮嘱家人妥善保管社保卡，讲解社保卡使用、防电信诈骗等基础金融知识，提醒老人守护好养老钱。

“真的太感谢你们了，不用我们跑网点，上门把业务办好，解决我们的大难题！”老人家属连连道谢。小小的社保卡，连着民生大事。对高龄、重病、残疾等特殊群体而言，到网点办业务路途远、行动不便。时堰党支部坚持党建引领，将志愿服务与普惠金融紧密结合，持续推进“我为群众办实事”实践活动，建立特殊群体上门服务常态化机制。

此次上门服务，既是一次贴心的金融便民行动，也是一堂生动的党建实践课。下一步，东台农商银行时堰党支部将持续发挥基层党组织战斗堡垒作用与党员先锋模范作用，立足农村金融阵地，聚焦群众急难愁盼，不断优化适老化金融服务，持续开展各类志愿服务活动，把更多便民、暖心的金融服务送到千家万户，用实际行动彰显农商银行的责任与担当。 **（陈凤珊）**