

聚焦老年群体 做优适老服务

农商银行创新举措做深做细养老金融

■记者 杨思慧 通讯员 蒋佳跃

随着“银发浪潮”滚滚而来,如何满足日益多元化的养老服务需求,做深做细养老金融这篇大文章?平湖农商银行结合实际,创新服务机制,进行积极有效的探索。

围绕设施适老,创新推出数智柜台,持续优化智能设备;聚焦服务助老,丰富网点“惠老”项目,提供“零距离”服务,打造特色金融产品;强化为老布局,扩大网点覆盖范围,完善服务体系建设……从设备改造、科技应用到服务提升、产品升级、环境优化,农商银行以老年客群的实际需求为出发点和落脚点,多向发力,实招频出,持续推进养老金金融升级,全面提高对老年群体的金融服务水平,切实提升老年群体生活质量和幸福指数,助力“养老”向“享老”转变。

通过一系列扎实有效的工作,农商银行交出了一份“有温度”的金融答卷。数据是最有力的佐证:近年来,该行养老金金融特色业务稳步增长,至去年12月末,开立养老金账户(实际发放养老金的账户)16万余户,服务50岁(含)以上女性客户97500余户,60岁(含)以上男性客户61400余户。

科技赋能 适老改造有精度

“真让我赶上了时髦,农商银行的这台设备不仅可以坐着面对面,一对一办理业务,速度也比柜台快,真是太方便了!”春节期间,前去农商银行营业部办理存款业务的赵大伯在第一次体验数智柜台的服务后,对此赞不绝口。

作为农商银行积极探索以金融科技弥合“数字鸿沟”的一大硕果,数智柜台自去年11月正式推出后,目前已推广至营业部、经开支行等多个网点应用,今年计划装修的7个网点都将配备数智柜台。“相较于传统柜台,数智柜台通过智慧化手段,将传统业务办理场景聚合、产品形态融合、渠道系统整合,在实现全量对私业务及高频对公业务客户自助办理的基础上,还具备智柜显示屏灵活升降、操作进程灯带亮起提醒、智柜与柜员屏幕共享等优势功能,能够提供高效便捷的一站式综合金融服务。”农商银行运营管理部副总经理蔡颖介绍说,该设备的推出,不仅大大提高了业务办理效率,还有效解决了老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点,深受老年客群的好评。

近年来,为助力“慢行”的老年人跟上



智能时代发展的脚步,丰富老年客群智能化、适老化服务新场景,农商银行始终以老年客户金融需求为核心,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,积极探索运用数字技术,提升创新养老服务支持能力,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难,以实际行动为老年客户带去更多温暖和保障。

针对老年客户习惯使用存折办理现金存取业务的特点,该行不断加强智能设备适老化改造,目前该行辖内网点已布放智能柜员机60台,其中44台具备现金存取款功能,均能受理存折类账户现金存取款业务。除此之外,该行还增设“柜外清”设备和智能柜员机设备的指纹签名确认功能,在增强老年客户使用终端设备体验感的同时,进一步提升金融服务的易用性和安全性。

在移动金融客户端应用软件方面,为进一步提升无障碍服务能力,该行推出了界面更清晰、功能更贴心、使用更便捷的丰收互联“简洁版”——适老化界面,在简化界面、放大字体的同时,重点突出转账、缴费、充值、社保、存款产品等中老年人常用功能,完善配套“优享生活”“民生服务”“网点服务”“我的管家”等特色专区,努力提高老年人金融服务的获得感、幸福感和安全感。

渠道升级 适老服务有温度

开辟“绿色通道”或专项服务窗口,优先为老年客户办理业务;设置无障碍通道、配备轮椅,为行动不便老人提供便利服务;专设爱心座椅,配备防寒软垫;提供老花眼镜、免费雨具等常用适老设备……走进农商银行各网点,一项项暖心举措为老年人带来了更为周到、便利的金融服务体验。

积极推动网点服务适老化改造提升,是农商银行践行养老金融服务的生动实践。一直以来,农商银行依托专业优势,在充分洞察网点老年客户的实际需求与习惯偏好的基础上,从便利性入手,于细

微处用心,线上线下适老化服务齐发力,软硬件适老化改造同加速,不断升级服务渠道和产品,加大养老金金融服务力度,为老年人养老需求保驾护航。

“农商银行的服务真是太周到了,一个电话,银行工作人员就及时上门服务,不用跑网点,我母亲担心许久的问题快速得到了解决。”看着老母亲顺利完成养老金存折密码重置手续,陈女士对农商银行的工作人员连声称赞。前不久,陈女士向农商银行经开支行进行电话咨询,表示其母亲遗忘存折密码而无法取款急用,且因腿脚不便无法前往网点办理。支行工作人员了解情况后,立即上门为其母亲办理了相关业务,及时解决了老人的心中愁。

为不断提高适老化金融服务水平,农商银行持续优化金融服务流程,秉持“特事特办、急事急办”的原则,将“柜台”搬至客户身边,上门为出行不便的老人提供贴心服务,以“适老”服务延伸“助老”边界,切实为老年客户解难事、办实事、做好事,进一步提升老年群体金融服务可得性。特别是三代社保卡批量换卡期间,该行针对卧床不起、行动不便等特殊老年客户群体,充分利用移动展业平板开展上门换发卡及卡片激活服务,实现助老服务一次不用跑。

与此同时,该行不断细化金融适老化工作,推出专项金融产品。在丰收互联上线“通知存款”“整存整取”等定期存款,并推出65周岁以下本行养老金客群的专享理财产品,丰富线上存款品种和理财产品种,进一步满足老年人线上金融产品多样化需求。



多维保障 适老覆盖有广度

“农商银行的工作人员讲解反诈知识很耐心,让我们这些老年人知道了骗子常用的一些套路,以后一定要提高警惕不上当!”“我们这些上了年纪的人最容易受骗,现在看了农商银行发的这本宣传册,懂得了应该怎样去加强防范。”……依托

点多面广的优势,农商银行深入老年群体,大力开展打击防范养老诈骗专项行动,突出反诈宣传的多样性,提升警示教育的针对性,守护老年人“养老钱”,切实提升老年群体的金融素养和风险防范意识。同时,通过网点摆放宣传材料、门头LED屏幕常态化滚动播放防范提醒标语,以及微信公众号、视频号等线上渠道宣传,线上线下同时进行,颇受老年群体欢迎。



除了不断丰富养老客群宣教形式之外,为进一步织密养老保障网,打通养老金金融服务的“最后一公里”,农商银行将社会责任转化为内生动力,在加大资源整合力度,深化与市委老干部局、老年大学、民政局等部门单位合作的同时,加快推进养老金融融入基层社会治理体系,加速丰收驿站升级建设和银行卡助农服务点建设,不断延伸金融服务老年客群的触角,致力于打造有情怀有温度的一流社区银行。目前,共设立助农服务点31家,丰收驿站15家,金融助农服务点覆盖我市全部村级行政区。

在“共富·金辉银耀”丰收驿站开展老干部“时间银行”积分兑换,新仓丰收驿站创建“三位一体新仓经验”红色驿站,花园丰收驿站建立“共富·新市民丰收驿站”,韩庙丰收驿站创建省级农村电商示范服务点……随着一个个各具特色的丰收驿站多点开花、精彩纷呈,农商银行适老金融服务的辐射半径不断矿大。

“我们还将适老服务纳入网格化管理,以辖内网点为基础,划分37个网格,为老年人提供小面额现金预约、不宜流通人民币兑换服务、硬币兑换服务等,构建遍布城乡的适老现金服务体系,全面提升老年客户服务体验。”农商银行相关负责人介绍说,为进一步提升养老金融服务质效,该行不断优化金融供给,加大对养老事业和养老产业的金融支持,提供有担当、有温度、有特色、有价值的养老服务,持续为老年群体的幸福晚年生活“加码”。

反诈宣传 筑牢安全防线

平湖农商银行各网点结合辖区实际,深入开展防范电信网络诈骗宣传。宣传活动中,网点工作人员向群众发放宣传折页,耐心讲解防范电信网络诈骗、反假币、存款保险等知识,并现场指导居民安装和使用“国家反诈中心”APP,切实守护好百姓的“钱袋子”。 ■摄影 宋敏磊

农商资讯

农商银行部署安全生产工作

■通讯员 周丽君

近日,平湖农商银行召开安全生产工作会议,就相关工作进行专题部署。

会议传达学习了《国家金融监督管理总局浙江监管局关于营业场所装修改造安全隐患排查整治工作的通知》精神,《中国人民银行浙江省分行关于岁末年初切实防范重大电信网络诈骗案件的风险提示的通知》精神,《浙江农商银行联合银行关于切实加强安全保卫工作的通知》精神,以及全市银行业金融机构安全防范工作会议精神等。

会议强调,全行上下务必要以“时时放心不下”的责任感切实加强安全生产工作,牢固树立“隐患不排查、问题不整改就是事故”的理念。要高度重视、压实责任,充分认清当前安全生产形势,坚决杜绝麻痹大意和侥幸心理,强化底线思维和红线意识。要全面排摸、及时整改,按照“绝不放过一个漏洞、绝不丢掉一个盲点、绝不留下一个隐患”的要求,做好风险预警预判和精准防控工作,做到预防在先、化解在小、处置在早。要强化演练、巩固成效,不断健全各类安全事故的应急预案,梳理检视应急处置流程,加强员工、安保人员的教育培训。

下阶段,农商银行将持续做好安全隐患大排查大整治工作,全力以赴保障各项工作平稳有序推进。

外汇衍生品代客系统成功上线

■通讯员 章晓琳

近日,在浙江农商银行联合银行的指导下,平湖农商银行外汇衍生品代客系统(X-FUNDS)上线试运行。农商银行作为全省首批上线的银行之一,积极配合省行衍生品代客系统的上线测试工作,并在外汇衍生品代客系统中成功落地嘉兴农商银行系统首笔远期结售汇业务。

据了解,该新系统支持多渠道的即期、远期、掉期、普通期权、期权组合、合作办理衍生品等外汇资金业务,实现从交易发起、复核、询价、报价、成交到实时账务处理的外汇交易电子化交易流程,支持交易完整生命周期内的多样存续期操作,从交易管理、会计核算、风险控制、监管报送等方面实现银行代客衍生品业务的电子化、流程化和自动化,可以有效满足客户对利率、汇率风险和商品价格波动风险管理的金融服务需求,提高外汇资金业务的处理效率和水平,有效帮助涉外企业套期保值、对冲风险,促进银企共赢。

近年来,农商银行始终将汇率避险作为一项重点业务加以推进,外汇衍生产品的签约额快速增长,产品更加丰富。下一步,该行将以此次外汇衍生品代客系统成功上线为契机,继续加大汇率避险产品的推广和宣传工作,提升银行服务企业汇率避险的主动性和专业化水平,提高企业“汇率风险中性”意识。

上门送服务 温暖客户心

■通讯员 盛晓怡

“听说你们这里能上门办市民卡是吗?”近日,一名面带焦虑的男子来到平湖农商银行经开支行营业部向大堂工作人员咨询。大堂工作人员引导客户来到网点负责人办公室,在详细沟通后了解到该男子的老母亲生病卧床,行动不便,常年在医院住院治疗。由于市民卡遗失,无法进行医保结算,也无法使用市民卡中的养老金。

了解情况后,支行工作人员当即决定准备好材料为这位老人上门办理业务。可这时,这名男子的一句话让工作人员犯了难:“我母亲精神状态、意识情况时好时坏,希望今天过去她状态不错。”

上门服务要求客户意识清醒,面对这复杂的情况,支行工作人员第一时间请示总部,总部工作人员主动联系了市公证处的工作人员。说明情况后,公证处负责人表示该情况需公证处工作人员上门公证,进行授权后可办理。事不宜迟,该行工作人员当即与公证处预约时间,跟该男子解释后,安排工作人员与公证处人员一起在约定时间去医院进行上门服务,当天便成功为老人补办了市民卡,该行还主动承担了公证费用。

一直以来,农商银行始终践行金融为民的服务理念,切实优化金融服务,着力解决特殊群体的实际困难,受到群众的好评。

周圩支行义务为社区居民拍摄新春全家福

■通讯员 罗星

近日,平湖农商银行周圩支行联合独山港镇周圩社区和市摄影家协会,在周圩社区党群服务中心举行“文化进万家,温暖全家福”新春全家福拍摄活动。一次次按下快门,捕捉广大居民家庭团聚的美好瞬间,留下亲情和陪伴的珍贵记忆,极大地丰富了客户的物业服务。

为给客户提供更贴心、专业的金融服务,活动现场精心设置了摄影区、化妆区、换装区三大区域,搭建了洋溢着浓厚中华民族传统节日气息的精美拍摄场景,受到参加活动家庭的连连称赞。

与此同时,周圩支行还借此此次活动大力开展反诈、反洗钱、反假币宣传,积极向周边群众普及金融知识,揭露电信诈骗的手段,引导群众捂好自己的“钱袋子”。

活动在一片欢声笑语中结束,共为居民义务拍摄全家福60余张,分发金融知识宣传资料数百份,深受群众的好评。



工作交流

“四心”主题党日活动为高质量党建赋能

近年来,平湖农商银行坚持以高质量党建引领业务高质量发展。在行党委的全面部署下,全行上下把田间地头作为实践基地,将服务群众作为实践内容,切实做到主题党日活动与业务工作重点相结合,不断增强基层党组织战斗力。去年,全行15个党支部共开展主题党日活动170余次,实现了党员教育“入脑”“入心”“见行”“见效”的效果。

讲政治、强学习的“红心”主题党日活动

农商银行注重将学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神贯穿于主题党日活动,把习近平总书记任浙江考察指导过的地方作为主题教育最佳现场教学点,以活动组织为载体,以学深悟透做实为目标,以坚强的理论基础为保障,用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作,进一步推动全行“四大行动”落实落地。行

总部二支部组织党员走访习近平总书记曾经视察过的九龙山,深切体会习近平总书记关于“九龙山是大自然赠与人类的一块宝贝,要把握时机、抓紧建设,从而带动一方经济发展,造福一方人民群众”重要论述的丰富内涵;新仓支行党支部组织党员走进毛泽东同志新仓经验批示展示馆,感悟红色精神,践行使命担当。从传统的集中书面学习转变为更深刻、更令人有感悟的溯源溯源现场学习,不仅丰富了主题教育的内容和形式,更带来了学习效果的卓越提升。

守初心、强服务的“爱心”主题党日活动

为扩大金融知识受众面,不断践行金融工作的政治性、人民性,农商银行各党支部积极开展面向不同客户群体的金融知识宣传互动,推动党建与业务良性互动。营业部党支部在南市小学举行金融

知识进校园宣讲活动,“小小银行家”可爱来袭,刀刀练功券,数数练巧心,小朋友们挥动双手来表达自己的“财富认知”,通过看、摸、听的感官体验,深入了解货币起源、种类、发展等相关金融知识;当湖支行党支部与辖内的村社区齐心勾勒“金融教育+微家关爱”的“童心圆”,邀请社区儿童走进银行,以金融小册子、防骗小锦囊为嵌入点,突出金融启蒙的重要性。

融文化、强联动的“暖心”主题党日活动

为充分发挥金融企业的特长和优势,农商银行以传统节日、社会责任等为主题,开展联合主题党日活动,切实推进基层党建共建,构建“以共建促党建、以共建促发展”的党建工作新格局。为弘扬民族传统文化,丰富员工“家文化”内涵,去年农商银行总部工会小组、营业部党支部联合市公积金中心党支部,开展“大展宏兔·喜闹元宵”游园活动。活动设置了“猜灯谜”“国风投壶”“趣味垂钓”“公积金有奖问答”等多种玩法,寓教于乐、融学于趣,在促进政银关系、加强工会关怀的同时,进一步增添了欢乐、祥和、喜庆、热闹的节日气氛。

宵”游园活动。活动设置了“猜灯谜”“国风投壶”“趣味垂钓”“公积金有奖问答”等多种玩法,寓教于乐、融学于趣,在促进政银关系、加强工会关怀的同时,进一步增添了欢乐、祥和、喜庆、热闹的节日气氛。

促合规、强警醒的“冰心”主题党日活动

农商银行各党支部积极引导党员紧绷廉洁弦,利用各种时机开展党风廉政教育,共同营造风清气正的良好政治生态。新仓支行党支部组织全体党员学习《平湖农商银行合规守纪工作手册》,观看廉洁合规警示教育片《员工职业操守》,以鲜活的事例、详实的资料和深入的剖析,让全体人员“零距离”感受中央对“四风”问题的严厉强硬态度。员工们纷纷表态,表示一定要时刻敲响廉洁警钟,以案为鉴,提醒自己做到守好底线、防微杜渐。 ■通讯员 施倩芮