

做好“五篇文章”推动金融高质量发展

深耕养老金融 写好“银发经济”大文章

——漳泽农商行聚焦老年客群需求不断提升适老化服务水平

□本报记者 马翀 通讯员 李雪

早上9时，漳泽农商行保宁门支行的玻璃门刚推开，就迎来了办理业务的李大爷。“大爷，您今儿来得早，先坐这儿歇歇，我给您倒杯热水。”大堂经理搀扶大爷坐下，顺手递过老花镜——这样的场景，每天都在漳泽农商行的网点上演。当老龄化浪潮席卷而来，养老金融不再是简单的业务范畴，更成为丈量城市温度的标尺。

近年来，漳泽农商行坚持“以客户为中心”的服务理念，聚焦做实养老金融大文章，坚持传统服务与智能创新并行，积极探索、主动作为，聚焦老年客群多层次、差异化的金融需求，在营业网点功能布局和暖心服务方面进行全方位升级，不断创新新信贷产品、丰富服务场景、加大宣教力度，多维度构建适老化服务体系，提升养老服务的温度、速度、广度、精度，着力打造百姓的贴心银行。

提升便利度 养老金融有温度

“这可怎么办，一下子就少了这么多钱。”“大爷，您别着急，我来帮你看一看。”面对焦急的老人，漳泽农商行保宁门支行的大堂经理轻声安抚。经过询问，原来是老人的孙子玩游戏时误充值导致账户金额减少。工作人员迅速引导老人打印流水锁定交易，并帮助老人联系平台申请退款，最终追回款项，他们用专业和真诚赢得老人信任。

网点厅堂是养老服务的重要阵地。为有效提升银发群体的金融获得感，该行围绕老年客群金融服务需求的痛点和难点，不断推进营业网点无障碍设施建

设和改造，设置适老爱心座椅、养老金融专区，配备轮椅、电子血压仪、老花镜、急救药箱等适老服务物品，为老年客群提供多样化服务；保留传统人工窗口及纸质存折服务，开设老年人服务“绿色通道”和专属服务窗口，提高业务办理效率，增强适老化服务便利性。

在自助设备区，该行为ATM机、智能设备设置了“关怀版”模块，推出厅堂智能平台终端开户、“大字版”填单模板等暖心功能，降低老年客户操作门槛，并安排专人“一对一”指导，从扫码取号到业务办理全程陪同。同时，在全辖30个营业网点配备不同规格的“零钱包”，充分满足老年客户群体对小面额人民币的需求，进一步提升网点适老化服务水平。

延伸服务链 金融服务提速度

打通金融服务“最后一公里”，是做好养老服务的关键举措。

漳泽农商行以“农村普惠金融综合服务点”为触角，将基础金融服务延伸至乡村基层，实现小额存款取款、转账汇款、缴费充值、缴纳社保医保、助农贷款等业务“家门口办结”，并配备医药箱、饮水机、工具箱、雨伞等便民设备，实现从金融需求到生活需求“一站式服务中心”的全新转变。截至目前，该行共建设60家农村普惠金融综合服务点，实现区域全覆盖，办理业务共计6930余笔。

针对行动不便的高龄客户，漳泽农商行积极组建助老服务团队，为出行困难老人、特殊老人和高龄老人提供上门服务，传递温暖关怀。

在潞州区老顶山街道敬老院，张大爷

在老顶山支行工作人员的协助下通过移动展业设备完成了银行卡办理。他不禁感慨：“我腿脚不便，之前去银行都要专门找人陪同，现在漳泽农商行工作人员直接上门服务，解决了老年客户的难题。”

此外，该行推出专属“关怀版”手机银行服务，简化页面、重塑流程、放大字体，增强颜色对比，标注关键信息，打造“看得清、看得懂”的界面，降低老年客户业务办理难度，进一步提升APP适老服务能力，切实消除银发客户的“数字壁垒”。

筑牢安全网 金融守护有广度

当前，老年群体成为电信诈骗的高发群体。为切实提升基层群众防非反诈能力，漳泽农商行将反诈宣传融入日常服务，各网点通过做演示厅服务引导、开展厅堂微沙龙等形式，为老年人讲解防范电信诈骗等金融常识，在厅堂服务中坚持“多问一句”，全力保障客户资金安全。

“多亏听了你们的讲解，不然骗子说‘我涉案’，我就真把钱转走了！”在一次反诈微沙龙活动中，赵奶奶攥着工作人员发的《防骗手册》心有余悸。不久前，赵奶奶接到一通自称公安局的电话，要求她将钱转到“安全账户”，听完工作人员详细讲解冒充公检法诈骗的套路，赵奶奶识破了骗子的谎言。



协助老年客户办理业务

局，避免了财产损失。

在此基础上，该行依托“全员营销日”“千企万户大走访”等活动，定期深入辖区老年社区，以群众喜闻乐见的方式，推动金融教育直达基层群众，助力打通金融教育宣传“最后一公里”。工作人员以“拉家常”的方式，通过模拟电信诈骗、非法集资等典型场景，组织趣味横生的互动问答，手把手帮助老年人识别“虚假中奖”“养生投资”等常见诈骗套路，嘱咐他们不要轻信陌生人，遇到可疑情况，要及时与子女、亲属沟通商议，守好自己的“钱袋子”。今年以来，该行累计开展35场金融知识宣讲，服务老年客群超2500人。

未来，漳泽农商行将持续深化养老服务品牌建设，不断拓宽服务领域，扩大服务供给，努力提升适老服务水平，将金融服务送到百姓家门口，实现“让老人少跑腿、让服务多走路”的承诺，为加快建设老年友好型社会贡献金融力量。

完善养老服务
守护银发岁月

随着我国人口老龄化程度的加深，养老问题日益成为社会关注的焦点。养老金融作为应对老龄化挑战的重要手段，对提升老年人的生活品质、实现“享老”目标具有关键作用。

当前，我国养老金融体系与老年人多样化需求之间仍存在差距，亟待完善升级。基本养老保险覆盖面上广，但保障水平有限；企业年金和职业年金覆盖范围较窄，大多集中于大型企业和事业单位；个人养老金制度尚处起步阶段，民众参与度和认知度较低。同时，金融机构还存在养老服务内容单一、创新性不足，服务渠道不够多元化等问题。

在此背景下，金融机构需多方面发力，做好养老服务，提高适老化水平。

在产品创新方面，针对不同年龄段人群设计差异化产品。对于中青年群体，提供兼具储蓄和投资功能、灵活性较高的养老金融产品，帮助他们在积累财富的同时，提前规划养老。对老年群体，则推出收益稳健、操作便捷的产品，如专属储蓄、低风险理财产品等，保障其资产安全与稳定增值。同时，应加强与保险、基金等其他金融机构的合作，联合开发综合性养老金融产品，为客户提供一站式养老服务解决方案。

同时，金融机构应加强线下服务网点的适老化改造，设置专门的老年服务区域，配备专业服务人员，提供贴心、耐心的服务；优化业务流程，简化手续，节省老年人办理业务时间。优化线上服务平台设计，简化操作流程，增加语音提示等功能，利用人工智能和大数据技术，为老年人提供智能化、个性化的养老服务。

构建养老金融新生态是一项系统工程，需要社会各界共同努力，打造多元化、多层次、可持续的养老金融新生态，让每一位老人都能拥有安心、舒适的晚年生活。

经济漫笔

JING JI MAN BI

要消费 选浦闪贷

线上办理、自动审批、按日计息、随借随还
期限最长7年、额度最高100万元

温馨提示：

1. 浦发银行提醒您，提高金融安全防范意识，警惕网络电信诈骗！

2. 浦闪贷无中介代理，任何以帮助您办理浦闪贷为由，向您索要费用的行为均属于欺骗行为。请勿在他人唆使下进行网贷申请、提款、转账等一系列金融交易，如有疑问可详询我行各营业网点。

3. 浦闪贷年利率（单利）是在全国银行同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）基础上，按照客户资质由风险定价模型

计算获取的。

4. 贷款有风险，借款需谨慎，请根据个人能力合理贷款，理性消费，避免逾期。

5. 贷款额度、放款时间以实际审批为准。

6. 单个客户具体可以选择的还款期数，以浦发银行手机银行APP页面显示为准。

7. 浦闪贷支用当天无法办理提前还款。

8. 审批金额超过30万元需经过我行营销人员线下审核。

9. 额度有效期不超过1年。

客户服务热线
spdb.com.cn
95528



地址：山西省长治市解放西街16号
浦发银行长治分行咨询服务热线：0355-3566016

浦发银行 SPDB BANK

要消费！选浦闪贷

额度最高100万元

循环额度

无抵押 免担保

浦闪贷

要消费 选浦闪贷

线上办理、自动审批、按日计息、随借随还
期限最长7年、额度最高100万元

温馨提示：

1. 浦发银行提醒您，提高金融安全防范意识，警惕网络电信诈骗！
2. 浦闪贷无中介代理，任何以帮助您办理浦闪贷为由，向您索要费用的行为均属于欺骗行为。请勿在他人唆使下进行网贷申请、提款、转账等一系列金融交易，如有疑问可详询我行各营业网点。
3. 浦闪贷年利率（单利）是在全国银行同业拆借中心公布的一年期贷款市场报价利率（LPR）基础上，按照客户资质由风险定价模型

计算获取的。
4. 贷款有风险，借款需谨慎，请根据个人能力合理贷款，理性消费，避免逾期。
5. 贷款额度、放款时间以实际审批为准。
6. 单个客户具体可以选择的还款期数，以浦发银行手机银行APP页面显示为准。
7. 浦闪贷支用当天无法办理提前还款。
8. 审批金额超过30万元需经过我行营销人员线下审核。
9. 额度有效期不超过1年。

客户服务热线
spdb.com.cn
95528

地址：山西省长治市解放西街16号
浦发银行长治分行咨询服务热线：0355-3566016

长子农商行创新金融产品服务“三农”产业

小小西红柿 映红致富路

□本报通讯员 张睿强 王珊

仲夏时节，万物丰茂。位于长子县石哲镇石哲村蔬菜种植基地的西红柿迎来丰收，一颗颗个头饱满、色泽鲜艳的西红柿缀满藤蔓，放眼望去，果红叶绿，甚是喜人。秦丽红和工人们俯身其间，忙着采摘送货，一派忙碌景象。

秦丽红是土生土长的长子人，十几年来，她勤劳肯干，积累了丰富的种植经验，逐渐摸索出自己的一套销售心得。随着收入的增长，秦丽红真切感受到种植蔬菜带来的甜头。

近年来，伴随着“一县一业”和蔬菜种植业的快速发展，加之销售渠道拓展和保鲜技术的进步，越来越多的农户转为种植蔬菜。今年年初，秦丽红仔细分析市场情况，决定扩大种植



西红柿喜获丰收

规模。然而，承包土地，搭建大棚等需要一笔不小的启动资金。正当她为手头资金不足犯愁时，长子农商行石哲支行工作人员张睿强在外出走访中了解到这一情况，主动上门对接，并向其推荐了手续简便、纯信用、低利率的“惠农贷”产品。线上申请、无需抵押担保的优势，让秦丽红心动不已。

经过沟通，秦丽红决定办理贷款。张睿强便与客户经理一同上门提供服务，仅用了一天时间便成功为其发放10万元信贷资金。“以前办贷款要去银行跑好几趟，如今足不出户就能办理，真是太方便了！”谈及长子农商行的产品和服务，秦丽红赞不绝口。

眼下正值西红柿采收旺季，秦丽红提前联系好超市和零售商，销路不愁，干活更是劲头十足。在长子农商行的资金支持下，西红柿不仅圆了秦丽红的种植梦，也成为众多农户增收致富的新希望。

作为辖内乡村振兴主办行，长子农商行始终坚持服务“三农”定位，深耕本土市场，结合辖内农业特点，创新推出“惠农贷”“创业贷”“乡情贷”等系列产品，倾斜信贷资源，依托线上申贷平台，通过简化办理流程，优化服务模式，高效满足农户资金需求，为乡村振兴注入强劲动能，助力县域农业产业实现高质量发展。

金融故事

JIN RONG GU SHI

金融资讯

JIN RONG ZI XUN

我市深化三方联动机制 搭建德资企业服务新通道

本报讯（记者马翀 通讯员朱鲁燕）为深入贯彻落实“稳外资、稳外贸”重要部署，持续优化外汇服务，国家外汇管理局局长陈凤超主动作为，积极行动，建立服务德资企业互动联系机制。近日，首场“服务德资企业互动联系机制宣讲会”在中国银行长治市分行召开。

服务德资企业互动联系机制涵盖“企业联系人机制、信息沟通快速反馈机制、政策宣读解读机制、便利化交流服务机制、跨部门信息共享机制、企业诉求跟踪督办机制”六项内容，以服务外资企业为出发点，聚焦企业发展需求，致力于构建全面且高效的外汇服务体系。企业联系人机制，能够实现分局、银行与企业之间的精准对接，确保日常工作业务交流及时高效；信息沟通快速反馈机制化身“秒回助手”，企业提出的疑问能够得到随提随答的高效反馈；政策宣读解读机制宛如“翻译官”，将复杂的专业政策转化为通俗易懂的“企业语言”，助力企业更好理解并充分运用政策红利；便利化交流服务机制成为“合作红娘”，有效撮合银企、企企携手，实现互利共赢；跨部门信息共享机制打破数据壁垒，让企业办事能够“一键直达”，大幅提高办事效率；企业诉求跟踪督办机制充当“维权卫士”，全程跟进并守护企业合法权益，确保企业诉求得到妥善解决。

这一系列机制的协同运作，将推动我市外汇服务体系实现全方位升级，促使外汇便利化政策精准直达德资企业，为外商投资营造更加优质、便捷、高效的营商环境，全力助推我市对外贸易经济实现高质量发展。

建设银行长治分行 下沉金融服务助力乡村振兴

本报讯（通讯员史惠芳）连日来，建设银行长治分行积极组织金融服务队深入田间地头，聚焦农户生产、经营过程中的融资难题，以务实举措推动金融服务下沉乡村，高效推进乡村振兴工作。

活动中，该行组织金融服务队成员逐户开展走访，与农户实地座谈，详细了解其生产规模、经营现状以及资金需求情况，倾听农户诉求，详细记录问题，耐心答疑解惑，向农户宣传推介利率低、手续简便、额度高、使用灵活的贷款产品。对有需求的农户，现场指导其填报纸质申请表，协助整理相关资料，并实时跟进审批进度，确保农户能够快速、便捷地获得资金支持。为提升服务质量，该行加强线上金融渠道建设，引导客户通过手机银行等线上渠道办理业务，提高服务便捷性。走访中，工作人员同步开展金融政策、反诈知识宣传，为农民提供贷款咨询、金融知识普及等一站式金融服务，让金融服务更接地气、更贴民心。今后，该行将继续秉持“金融为民”理念，不断优化金融服务模式，加大金融支持力度，定期开展走访活动，为农户提供更加优质、高效的金融服务，将更多金融“活水”引入田间地头，为乡村振兴贡献力量。

工商银行长治高新区支行 抓好服务细节提升网点质效

本报讯（通讯员张韶斐）今年以来，工商银行长治高新区支行从完善服务设施、优化网点环境、加强队伍建设三方面入手，精准聚焦服务细节，切实增强客户服务体验，推动网点服务质效全面提升。

该支行从客户需求出发完善服务设施，打造标准化雷锋志愿服务站点；统一标识与办公场所，配备专职志愿者团队，配备饮水机、雨伞、针线包、老花镜等10项便民设施，同步建立志愿服务台帐与管理制度，确保每日常态化开展助老、咨询等服务，让客户从进门即感受贴心关怀。强化分区服务，抓好细节管理。以“整洁、有序、便捷”为目标，规范室内外卫生管理，在出入口设置轮椅通道等无障碍设施，划定车辆停放区域；充分发挥功能分区作用，通过大堂经理动态疏导、自助设备实时维护，有效分流客户，缓解柜面压力，缩短等候时间，设立投诉电话并实行行领导节日值班制，确保客户诉求第一时间响应。此外，利用晨训时间开展服务礼仪、业务技能专项培训，强化员工服务意识，确保服务质量零差错、服务行为零投诉；坚持“行领导每日坐班制”，及时发现并解决服务工作中存在的问题，满足客户需求，持续提升客户满意度。

长治市上党区泰都村镇银行

Changzhi Shangdang District Taidu Village Bank

坚守初心使命 扎根“三农”小微



长治市上党区泰都村镇银行是经国家金融监督管理总局备案，山西监管局批准设立，由山西尧都农村商业银行发起，在上党区设立的具有独立法人资格的新型农村金融机构。

自成立以来，该行围绕员工有尊严、股东有权益、百姓有依赖、社会有认知“四有”银行的发展愿景，始终坚守“泰都银行、一种态度、携农携小、互惠共生”的市场定位，不断优化“小泰跑腿”服务理念，为区域经济发展和乡村振兴提供便捷高效的金融服务，全力打造百姓身边的贴心银行。

长治市上党区泰都村镇银行各网点地址

总行营业部 地址：上党区光明街中段（职业高中对面）
电话：0355-6258885

南城支行 地址：上党区荫营镇荫营村大云路南广场东7号
电话：0355-3590881

振兴支行 地址：上党区振兴南路派出所东侧
电话：0355-3590885