句容农商银行用心打造“福地天颐”养老金融服务品牌，图为青年员工在该行养老金融服务中心向老年客户宣传金融知识、介绍金融产品

淮安农商银行不断丰富适老化服务内涵，努力使金融服务更专业、更温馨，图为该行举办的银发金融讲堂，为老年客户进行反诈防骗宣传

如皋农商银行认真做好营业网点适老化改造，努力让配套设施更完善，为老年客户提供适老服务专区和爱心专座

深耕银发经济新蓝海 书写养老金融大文章

2023年中央金融工作会议，以及2024年政府工作报告都对做好养老金融服务，大力发展养老金融提出了明确的要求，积极应对人口老龄化已经上升为国家战略。针对我国人口老龄化程度持续加深，加大适老服务金融供给，增强老年群体生活的获得感、幸福感和安全感，既是深入践行金融为民的使命所在，亦是强化金融服务的职责所在。

据统计，截至2023年末，江苏省60岁及以上户籍老年人口2043万，占户籍人口总数的26.09%，高出全国4.92个百分点。为有效满足“银发”客群全方位、多层次的金融服务需求，与时俱进提升养老金融服务质效，江苏省联社积极践行金融工作的政治性、人民性，组织指导全省农商银行以网点适老化改造、系统适老化升级、员工适老化培训、服务适老化延伸为抓手，统筹推进养老金融综合服务，着力构建服务适老化、产品适老化、网点适老化、队伍适老化“四位一体”的养老金融服务体系，在全行业形成了“情润夕阳”“福地天颐”“暖扬敬老”“寸草春晖”“凤颐优享”等一批接地气、有温度的养老金融服务品牌，为做好养老金融这篇大文章，贡献了江苏农信的智慧和力量。

网点适老化改造 让配套设施更完善

江苏省联社组织全省农商银行积极开展“适老服务便利化专项行动”，以破解养老金融痛点难点为导向，持续丰富养老金融服务内涵和外延，严格按照适老化服务改造标准进行网点改造，持续优化厅堂适老服务环境和金融功能，为老年客户提供绿色通道、爱心窗口和敬老专座，着力提高老年客户办理业务的便捷性、舒适性和安全性。截至5月末，全省农商行3301个营业网点完成了适老化硬件改造，占比100%。其中，开通老年客户绿色通道、爱心窗口、专属服务的网点3297个，占比99.9%。完成适老服务功能改造的智能机具11513台，提供适老化服务农村普惠金融服务点9832个，累计创建省级适老网点373个。

紫金农商银行从服务呼叫、适老窗口、日常保健、感官协助、行动辅助等方面着手，持续完善网点养老服务设施，着力打造养老金融服务绿色通道。淮安农商银行采取降低无障碍通道坡度、拓宽业务办理绿色通道、加设STM区指示牌、配全老花镜度数等举措，确保取号、等待、办理“三点一线”通行无障碍。徐州农商银行结合网点转型升级，对全辖网点进行适老化改造，舒适的厅堂环境、完善的助老设施、贴心的适老服务，深受老年客户称赞。江阴农商银行在厅堂外设置无障碍停车位、无障碍坡道，确保老龄客户通行无忧。在厅堂内提供轮椅、助盲卡、助听器、医疗包、老视镜、放大镜等辅助设施，让尊老助老体现在服务细节中。丰县农商银行积极完善无障碍设备，开辟尊老公益区，着力营造尊老、助老工作环境和文化氛围，完成了全行37家营业网点的适老化改造。建湖农商银行33家营业网点实现无障碍设施全覆盖，“适老服务示范网点”全覆盖，爱心座椅、适老窗口、便民设施、咨询台、服务专员成为各家网点的“标配”。

系统适老化升级 让驾驭操作更轻松

在省联社业务管理、产品研发、电子银行等部门牵头组织下，全省农商行聚焦老年客户普遍存在的现代金融服务“看不清、弄不懂、不会办、不敢用”等难题，对手机银行、ATM等系统进行适老化技术改造、功能完善和系统升级，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，轻松驾驭现代金融工具，享受现代金融服务便利。

无锡农商银行着力完善适老化线上服务功能，推出的“幸福版”手机银行，围绕老年客户高频交易，增加亲属转账、智能播报、在线客服、金融知识等专属板块，实现手机界面大字号、无广告、易操作，有效降低老龄客户操作门槛。淮安农商银行推出R1、R2低风险理财产品、“全家福”“家乡快贷”等记忆简单、申请便捷的信贷产品，多方面满足老年客户金融需求。建立“银发掌柜”收单业务服务微信群，为“银发掌柜”全面配套收银宝服务。江南农商银行首创远程银行服务，320余项业务通过VTM“一键呼叫”功能即可办理全委托业务。通过指纹确认代替老年客户签字，有效解决老年客户签字烦恼。该行升级后的ATM在检测到插卡客户年满60周岁信息后便自动跳转适老页面。昆山农商银行从减少操作步骤、降低使用难度入手，升级手机银行APP老年版，突出重要按键、增添语言播报、放大整体字体，一屏包揽转账、查询、养老金领取等老年客户常用功能。该行针对老年客户容易忘记密码问题，提供支持小额现金人脸识别认证取款功能。根据开卡、挂失、开存单、存取款等老年客户高频业务制作视频教程，让老年客户直观了解操作流程。

信贷适老化倾斜 让养老产业更兴旺

在省联社的组织带动下，全省农商行坚守主责主业，多维发力赋能养老金融，积极研究制定养老产业授信评价机制和融资支持方案，推动信贷资源向适老金融倾斜，不断加大养老产业支持力度。根据老年客户消费习惯、研发契合老年客户需求的理财、信贷、储蓄等金融产品。

根据企业发展周期、经营方式、盈利模式等，“一户一策”提供综合授信、资金结算、理财规划等一揽子金融服务，为辖内养老产业链上的小微民营企业、个人经营客户提供信贷资金。截至5月末，全省农商行共发放养老产业贷款36户、金额3.1亿元，发放养老产业链上小微企业贷款529户、金额16.2亿元。结合实际优化老年客户评级标准，根据老年客户社保、医保、健康状况等适当放宽准入条件，适度延长老年客户申办贷款的年龄上限，将按揭贷款放宽至70周岁，经营或消费性贷款放宽至65周岁。截至5月末，全省60周岁以上的授信客户3.2万户、金额51.6亿元，用信1.2万户、金额22.8亿元。根据农村家庭子女外出就业、老人留守的现状，灵活实行“家庭综合授信”政策，家庭里的长辈、配偶、子女等均可以作为借款人。截至5月末，全省农村“家庭综合授信”69万户、金额1932亿元，用信9.7万户、金额272.1亿元。

南通农商银行围绕养老产业发展金融需求，创新“颐福乐”特色产品，加大对养老机构新建、改建、扩建项目的信贷支持，助力全市打造“链式养老”服务模式。紫金农商银行根据老年客户年龄阶段、风险偏好、过往投资等情况进行综合评估，为老年客户量身订制养老金产品组合方案。海门农商银行针对养老服务机构初期投入大、回报周期长的特点，开发了“企惠贷”中长期信贷产品，先后为椿苑恒升康复护理公司、芳华护理公司、四甲镇诗怡托老院、辰阳医院等发放贷款4000多万元。通过“企创贷”“诚信融”等免担保信用贷款，为亿东医疗仪器、卫康医疗器材、高秋生物医药科技等22户小微养老产业发放贷款18756万元。

打造适老化品牌 让行业形象更鲜明

在省联社的组织推动下，全省农商行深入践行金融为民理念，通过整合社会资源、共建服务平台、完善服务体系、打造生态场景，着力培育一批具有影响力的养老金融服务品牌，在全省农商行形成引领、示范和带动效应。

积极加强横向合作，携手打造老年群体服务生态圈，分别与省政务办、人社厅、医保局等签署战略合作协议，加深业务合作，让老年客户享受“一站式”服务。升级改造农村普惠金融服务点，让老年群体享受综合金融服务“足不出村”。统筹农商行、村委、供销社等资源，打造政务、村务、商务和金融服务“四务融合”金融便民服务示范点3000个，把“伴老便老”走进社区村巷。推进政务人社服务“就近办”，让老年群体线下办事“只进一门”。主动申请社保经办业务合作银行资格，打造“就近办”合作银行品牌，实现城乡居保参保登记、缴费申请、待遇领取等一站式办理。

与省政务办联合推出“农商·苏服办”便民服务品牌，实现在农商行网点办理养老金查询与变更等245项业务。目前，全省农商行共建成“农商·苏服办”营业网点2200个，“就近办”服务网点1530家，让老年客户办理政务社保业务实现“就近办”。

打造“15分钟医保服务圈”，让老年群体健康路上更有依靠。54家农商行与当地医保部门达成业务合作，实现在银行网点、金融便民服务点代理相关医保业务。44家农商行与当地医保部门合作建立“15分钟医保服务圈”示范点，741个网点开通参保和变更登记、异地就医备案、享受门诊慢特病病种待遇认定等，“全省医疗保障经办政务服务事项清单”中的32项医保服务业务，年均代办各类医保业务超过60万笔。

紫金农商银行从银发客群医、食、住、行、娱等需求出发，打造“金色年轮”财富俱乐部品牌，围绕财富传承、品质生活、休闲娱乐、运动健身、尊享健康等，着力构建老有所养、老有所医、老有所乐、老有所为的“金融+特色养老”生态圈。组织线上线下活动近200场，参与人员15万人次。该行启动的“农商·苏服办”政银合作项目，服务覆盖南京市128家网点、400余个普惠金融服务点，每月网均办理“苏服办”业务179笔。泰州农商银行持续优化“凤颐优享”适老服务品牌，探索提升老年客户金融服务路径，通过走进社区、农村、公园、广场等渠道进行广泛宣传推广，为广大老年客户提供贴心的金融服务，全面增强金融服务的获得感和满足感。江南农商银行建设普惠金融服务点1200个，实现了全市行政村全覆盖，不仅在系统上对接了省“苏服办”、人社“就近办”、税务“一窗办”等功能，实现300多项政务服务家门口办理。还在业务功能上开展适老化再造，接入远程银行平台，显著提升了数字金融的便捷性。徐州积极打造“寸草春晖”适老化服务品牌，通过特色网点、特色服务、特色活动打造，不断延伸适老金融服务触角，有效满足适老服务健康养老金融需求，全力做好养老金融这篇大文章。句容农商银行主动加强与市民政局、老干部局、融媒体中心等单位合作，联合打造“福地天颐”养老金融服务品牌，创新“福地天颐”养老金融产品体系，加大对养老、助老食堂、家政等涉老服务相关产业支持力度，大力发展具有农商银行特色的适老金融服务体系，助力推动社会养老事业进步。沛县农商银行在全县设立普惠金融便民服务点“沛泽驿站”314家，围绕“社保服务、金融服务、民生服务、电商服务”四大便民功能，实现一站式办理农保、医保缴纳、补贴领取等业务。定期进村入户为留守老人提供取款、转账、社保卡激活等服务，让老年客户在家门口享受“零距离”服务。

丰富适老化内涵 让金融服务更温馨

面对老年客户日益增长的多元化金融服务需求，全省农商行以圆鼎家园建设为载体，围绕提升养老金融服务水平想法子、出点子、找路子。从持续加大金融知识宣传、员工专业知识培训、志愿者公益服务等方面着手，不断丰富养老金融服务内涵和外延，努力使适老金融服务更加专业、更富效率、更有温度。

全省农商行积极履行社会责任，下沉服务重心，延伸服务触角，多措并举强化适老服务。组建志愿者队伍，让上门服务常态化；强化指导培训，让适老服务规范化；加强知识宣教，让金融安全长效化，全面构建尊老敬老、爱老助老良好生态。常态化组织开展大堂经理、运营主管、综合柜员等群体进行适老化专项培训，将方言手语交流、适老设施使用、服务注意事项、急救应急处置等纳入学习重点。定期在社区开展防诈反诈、金融知识宣教活动，增加老年客户金融知识、防骗反诈、辨假识假能力，提高对电信诈骗、养老骗局、非法集资的防范水平，切实保护老年人合法权益。截至5月末，全省农商行共成立“小圆服务队”485支，建立老年客户档案7410份，开展便民业务办理、金融知识宣传、公益服务等32358人次。

紫金农商银行组建“护航银龄”志愿者服务队，积极开展3.15消保宣传月、金融知识进万家、便民服务进社区活动。在老年人口较多的小区和村组开展理发、磨刀、义诊、家电维修等便民服务。今年以来累计送服务750余场，服务群众3万余人，深受广大老年朋友喜爱。无锡农商银行成立了42支“小圆服务队”，定期前往敬老院、养老服务中心等养老机构看望问候老年客户，根据客户需求提供业务咨询、办理等金融服务，针对高龄、重病、伤残等行动不便的特殊老年客户群体提供常态化上门服务，月均上门办理老年群体金融业务1100余次，让银发客户深切感受人文关怀。睢宁农商银行实行“每周一学、每月一练、每季一考”常态化学习机制，今年来先后开展了8期在线系列培训，进一步提高养老服务的专业水平。该行定期开展“金融暖心课堂”，开设健康、养生、理财、反诈、识假等适老课程，切实增强老年客户风险防控意识和金融骗局鉴别能力，守护好“银发族”的“钱袋子”。句容农商银行为“银发族”提供“公益+金融”服务活动场所，为老年客户提供阅读、讲座、观影、理发、体检、休闲等公益服务。沭阳农商银行将老年群体纳入网格化走访、宣传和服务的重点，持续做好适老金融知识下乡、送服务上门活动，积极帮助老年客户解决“急难愁盼”问题，引导老年群体理性消费，远离不法侵害，维护合法权益。今年以来共组织各类宣传活动119场，受众达3.9万人。

作为全国首家省级联社，江苏省联社积极引领全省农商行聚焦主责主业，坚定支农支小，以更高站位、更实措施谋划推动养老金融服务提升工作，着力打造特色化、专业化江苏农信养老金融服务品牌。全省农商行3301个营业网点、1.6万个农村普惠金融服务点覆盖全省所有乡镇和行政村，代理全省1450万户的涉农补贴发放，承担全省60%以上的城乡居民养老保险代缴代发，发行社保卡4612.43万张，占全省总额的56%，为全省城乡经济发展发挥了无可替代的重要作用。未来，全省农商银行有条件、有责任、有优势、有实力在支持养老金融战略中展现更大作为。（单鹏）

丰县农商银行组织“小圆服务队”常态化开展为高龄、重病、伤残等行动不便的特殊老年客户提供上门服务，图为员工在为行动不便老人上门服务