

萧山农商银行打造家门口的“养老金融”生态圈

推进适老服务“邻”距离

“养老金融”是金融“五篇大文章”之一。推进“养老金融”不仅是国家战略,更是银行履行社会责任、服务社会民生的重要体现。

如何让老年人老有所养、老有所乐、老有所学?萧山农商银行围绕“群众所需、我行所能”,发挥点多面广和地缘、亲缘等优势,积极探索构建集养老金融、养老服务金融和养老产业金融等于一体的养老金融服务体系。

■本版撰稿/通讯员 曹纯宁 谢炜栋

助力老有所学

建设“家门口的学校”

“70岁,也是学习的好时候。”阔别高中讲台10年后,家住萧山区城厢街道的汤老师以另一种身份重返课堂——作为萧山农商银行“邻里中心——笑盈活力社”的首批学员。

2024年11月,在萧山区委老干部局、萧山区人力资源和社会保障局的指导下,萧山农商银行“邻里中心——笑盈活力社”正式投入使用。

作为萧山区首个政银合作为银龄客群提供学习、交流、共享一体功能的综合性活动中心,笑盈活力社还被列为“银色家园”和“萧山区退休干部大学萧山农商银行教学点”。在硬件配套上,设置文教、体艺和运动三个功能区,总面积约1350平方米,能充分满足艺术、烘焙、养生等多元化教学需求;在教学资源上,通过与萧山区老年大学合作,配合银行内训师

等资源,结合前期调研,在把握趣味性和实用性的基础上做好课程设计,首期开设6门特色课程,内容涵盖趣味手工、中西面点制作、智能手机应用、老年瑜伽等,共招收到学员70人。

“萧山农商银行为我们老年朋友构建了一个知识更新、文化娱乐、健身康养的全新平台,就像是‘家门口的学校’。”汤老师说。

据了解,后续位于该行城北支行的笑盈风采家和瓜沥支行的笑盈乐龄会也将陆续启用,面积分别为289平方米和239平方米。该行将通过应用“党建+社区+金融”模式,作为社区金融管家,促进社银共建共治共享,在丰富银龄客群文化生活的同时,将“邻里中心”发展为便民、公益和金融服务的综合平台,推动百姓“物质富裕、精神富有”。



图为笑盈活力社内部环境

助力老有所养

打造15分钟养老金融圈

在成为笑盈活力社的学员前,有不少老年朋友就已经同该行结下了不解之缘。

“从家里的水电费代扣到我自己的养老金、存款理财,从日常上门服务到组织金融知识讲堂等社区活动,农商银行不仅为我们提供金融服务,还融入了我们生活的方方面面。”熊阿姨对此深有感触。

该行全力打造15分钟金融适老服务圈,提供面向银龄客群的专属理财、养老助餐和反诈教育等一站式服务。以第三代社保卡作为载体,持续推动养老待遇归入卡,并配套提供账户资金自动归集

和对账簿服务,以确保老年客户的用卡体验,并提升养老待遇发放、支取等基础服务的质量。截至今年10月末,全行社保卡保有量近113万张,每月通过社保卡代发的养老金总户数超过40万户,约占萧山区总量的80%。

该行还积极落地实施政务服务“四个办”,上线窗口“就近办”34个网点、66个事项,“自助办”202台设备、209个事项,“PAD上门办”642台设备、69个事项,手机银行“掌上办”501个事项,年累计发生代收代付和政务代办事项超2000万笔,将普惠金融送到百姓家门口。



萧山区有关部门负责人为该行“邻里中心”授牌

助力老有所依

丰富银发场景生态

在该行联合汇宇社区、泰和社区组织的“心愉非晚,桑榆有乐”主题游园会上,桌上沙壶、保龄球、颠羽毛球、金融知识有奖问答等丰富的活动吸引了不少过往居民。该行工作人员围绕近期频发的医保卡诈骗、冒充亲属诈骗、冒充公检法诈骗等典型案例对老年人进行提醒,帮助他们提高反诈识别能力,守住“钱袋子”。“逛个游园会还能学到金融知识,真不错。”不少参加活动的老年人表示。

萧山农商银行是社区性地方金融机构,与城乡百姓联系最为紧密。2018年,该行就开启了标准化、体系化的社区银行工作机制探索。依托“社区合伙人”机制,通过开展社银联合活动,提供定期驻点金融服务,配套“社区易贷”“怡老卡”等特色社区金融产品,已覆盖近300个社区。深入打造“运动邻里”“健康邻里”“学习邻里”三大主题品牌活动,每年线下社区活动均超过200场,今年以来已组织年俗节、夏日观影、金融课堂等特色活动500余场,不断丰富社区居民尤其是老年住户的业余生活。

“我现在的的生活越来越丰富了,上午干点家务,中午就去老年食堂吃饭,下午还时常去参加农商银行和社区组织的活动,和邻居们聚在一起做做手工、聊聊天,还能学到金融知识。”家住萧山区城厢街道的王阿姨对退休后的生活状态非常满意。

2021年,该行以“怡老卡”为载体,联合政府资金补助、餐饮企业提供的就餐服



该行员工在社区文艺汇演中上演反诈主题小品《天上不会掉馅饼》,讲解“养老诈骗”常见套路

务以及银行的金融支持,共同解决老年人用餐的难题。“怡老卡”实现了身份的自动识别和差异化折扣优惠,促进了养老助餐服务的市场化和数字化转型。到今年10月末,该行已在全城范围内的33家老年食堂落地智慧助餐应用,累计完成交易超5万笔;发放“怡老卡”近万张,年交易量超20万笔。

此外,该行还以社保卡或长者卡为媒介,部署终端设备支持“互联网+”居家养老项目的民政“重阳分”补贴清算工作。通过与萧山区民政局合作,为14家养老服务机构提供养老终端设备,用于“重阳分”销抵扣,共投入设备1220台,不断探索打造政府、银行和企业三方共同参与的养老金融服务体系。

助力老有所便

提升适老服务水平

“我爸爸出了车祸了,需要缴纳住院费用,但是不知道我们存折密码怎么办?”今年3月,该行某支行迎来了一位特殊的客户——章女士,在与工作人员沟通的过程中,她表现得十分焦急。

工作人员连忙安抚她的情绪,并在详细了解具体情况后表示,银行可提供绿色通道服务,上门核实情况后直接将存折内资金扣划至医院账户。通过细致沟通,该支行会计根据约定好的时间,与工作人员一同驱车1个多小时从楼塔赶往诸暨市中医医院核实相关情况,为章女士解决了问题。章女士激动地说:“农商银行的服务效率高,本以为路程这么远需要点时间,没想到这么快就解决了问题,真是太感谢了。”质朴的语言中流露出了对该行服务工作的认可与肯定。

该行不断升级绿色通道服务,为老年客群因行动不便、意外、出国等特殊原因无法亲自办理的业务开办绿色通道服务,做到特事特办,急事急办,做好柜台延伸服务,有效满足特殊客户的服务需求。

“他们的工作人员很有耐心,态度也

好,配套设施也齐全。”一早,张阿姨就拎着刚买的菜走进了该行某网点办理定期存款业务。“(网点)就在农贸市场边上,我们平时办业务很方便,有什么疑问也可以来咨询这里的工作人员。都讲萧山话,交流也方便。”她说。

面对人口老龄化和社会数字化叠加态势,该行充分考虑银发群体的交易习惯和渠道偏好,积极推进网点适老化改造。以《浙江银行业保险业适老金融服务指引》为指导,以总行营业部“全国

银行业文明规范服务千佳网点”为示范,加强机制建设,坚持传统服务与智能创新相结合、线上服务和线下渠道相结合,开展全辖网点无障碍等适老设施改造。目前全行136个网点保留传统金融服务,并为单卡户提供纸质对账簿服务,满足老年客户对传统存折交易明细、摘要等信息的可视化需求。同时,遵循简洁、易用、稳定、智能原则,推进数字场景适老改造,手机银行、智能柜员机等电子渠道服务均支持长辈模式;柜面无纸化密码键盘、智能柜员机均为老年客户设计指纹按钮,可通过指纹按捺代替签字完成业务确认。

