

江门农商银行奏响养老金融“三部曲” 守护“银发族” 点亮“夕阳红”

君看流水尚能西，休将白发唱黄鹂。

让老年人老有所养、老有所依、老有所乐，既是人生大事、家中要事，也是社会大事、国之大事，涉及千万家庭幸福和百姓福祉。

国之所需、民心所向，正是金融所往。做好养老金融这篇大文章，是地方金融长子发挥“主力军”作用的应有之义。江门农商银行根植五邑大地，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，不断升级服务环境、优化服务产品、壮大服务队伍，奏响养老金融“三部曲”，着力提升老年客户的金融服务获得感、幸福感、安全感，以实际行动守护“银发族”，点亮“夕阳红”。

文/图 陈倩婷 张雪明



江门农商银行派员进驻“社保卡红色服务站”，为老年客户提供服务。

奏响金融宣教“安全曲”

当好知识传递“推广员”

“叔叔阿姨、爷爷奶奶们，平时接到陌生电话要您转账，切记不要相信啊！”“高息理财莫轻信，天上不会掉馅饼。”“不明链接不要点，钓鱼网站很危险。”……日前，新会人民会堂广场上十分热闹，江门农商银行工作人员正向过往的群众，特别是老年群体普及金融知识，现场成了群众学习“反诈识诈”知识的热闹课堂。

关爱银发群体，守护金融安全。近年来，电信网络诈骗手段层出不穷，老年群体受诈骗案件频发，为进一步加强金融知识普及教育，扫清老年群体识诈、辨诈、防诈知识盲区，江门农商银行全力推动普惠金融“户户通”工程，打造了一支由445名银行从业人员组建而成的“金融特派员”队伍，充分利用新载体、新渠道、新模式，对“银发族”的宣传教育进行有效投放，不断提高金融知识宣传教育质效。

针对农村老人、社区老人、养老机构等重点群体，该行多渠道、多层次、多形式地开展金融知识普及活动，如走进本地养老机构开展

志愿服务，宣讲存款保险知识；在“3·15”消费者权益保护宣传月活动期间，走进老年大学开展生动形象的金融知识课堂活动；派出“金融特派员”，走村入户开展“金融知识送万家”活动。2023年，该行为老年群体提供风险提示超2万次，为老年人守住“钱袋子”保驾护航。

为进一步扩大宣传覆盖面，近年来，该行坚持“线上+线下”两条宣传主线同步融合开展。线上，该行依托微信公众号、抖音等平台，推出了一系列内涵丰富、通俗易懂的宣传内容；线下，则以网点、社区、乡村、商圈、公园等为主要宣传阵地，持续深化人员下沉、渠道下沉、服务下沉等措施，创新“网格+金融”服务模式。目前，该行已开发网格超2500个，举办活动达4800多场，切实将人缘地缘优势转化为网格服务覆盖优势，触达更多的老年群体。

近年来，随着数字技术快速发展，大数据、人工智能等深刻改变着人民群众的生产生活方式。在数字化进程中，如何帮助老年人跨越数字鸿沟，共享信息化发展的成果，成为时代发展的必答题。

针对老年人对于智能设备“不会用”“学得慢”等难题，江门农商银行“金融特派员”深入基层一线，现场指导老年人使用“粤智助”政务服务自助机以及演示操作“关爱版”手机银行等，助力老年人跨越“数字鸿沟”。截至2024年6月末，该行已在辖内网点投放了“粤智助”政务服务自助机273台，累计受理政务服务达87.68万笔，惠及村民22.28万户。

敬老爱老，善德之始。江门农商银行将始终秉承“尊老、敬老、助老”的服务理念，并融入“硬环境”“软服务”的每一个细节，切实关注老年客户服务需求，持续优化网点环境，完善服务流程，丰富服务产品，不断提升适老化服务水平，以农商力量写好具有农商特色的养老金融大文章。



江门农商银行在社区长者食堂推出社保卡“一卡通”就餐服务。

奏响便民服务“温馨曲” 当好尊老敬老“贴心人”

“字体这么大，我不戴眼镜都能看得清。”在江门农商银行睦洲支行网点内，刚刚办完转账业务的退休老人刘伯，向大堂经理竖起了大拇指，“我本来还担心自己不会操作这些智能机具，但工作人员非常耐心地指导我，很快就办好了。你们的服务很贴心！”

为增强老年客户的服务体验，近年来，江门农商银行针对老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点，持续完善厅堂人文关爱服务措施。该行不仅在网点内设置老年客户“爱心专窗”，制定老年金融“绿色服务流程”，还安排专门的“爱心服务员”，根据老年客户需要，

适时使用粤语、新会话等方言，为其提供“一对一”全流程跟踪服务，确保业务“一站式”办结，细节之处尽显暖意。

如今，老花镜、轮椅、拐杖、放大镜、无障碍通道等助老便民设施已成为江门农商银行的网点标配，便民药箱、血压计、茶水饮品等贴心小物件应有尽有，舒

适、齐全又实用的设施“圈粉”无数。值得一提的是，为优化现金服务模式，该行还在网点内设置残钞、零钞兑换窗口，并配备纸币自助兑换机，有效满足老年客户现金使用需求，解决硬币兑换难的问题。

奏响产品服务“快乐曲” 当好智慧养老“探索者”

“麻烦你们特地上门跑一趟，帮我解决了问题，非常感谢！”近日，江门农商银行派出了“江门振兴号”金融动车服务队，来到客户陈先生家中，为其80多岁的父亲办理了社保卡补办业务，顺利解决了养老金发放难题。

一直以来，江门农商银行坚持以客户为中心，主动适应老年群体服务需求和服务场景，开通预约上门服务，为老年客户，特别是行动不便的特殊老年群体量身定制上门服务方案。同时，该行组建了“江门振兴号”金融动车服务队，结合业务下沉活动，将便民服务送到老年

客户身边，实现养老金融从“最后一公里”到“最后一米”的跨越。自2021年起，该行金融动车服务队为13个街镇、145个乡村、超10万名客户提供金融知识普及、财富管理、融资触达等多项金融服务。

老年人是实体社保卡的高频使用者。如何提高社保卡“适老化”服务，便利老年人的金融生活，成为金融机构写好养老金融文章的重要落脚点。江门农商银行作为服务金融机构，派员进驻“社保卡红色服务站”，并推出“上门即时制卡”及“移动‘一窗通办’”两项创新服

务，受到了广大老年人的青睐。截至2024年6月末，该行累计发行社保卡50.91万张，社保卡发卡量连续五年排名全市第一。

同时，江门农商银行不断丰富社保卡的应用场景，积极探索“金融+科技+生活”的服务模式，如在社区长者食堂推出社保卡“一卡通”就餐服务，为老年客户提供更安全便捷的支付方式，实现“民政补贴发社保卡，吃饭付款用社保卡”的有效闭环，进一步提升老年客户金融服务的适老化、便利化。

在深入洞察老年群体金融、非金融

需求的基础上，江门农商银行不断探索适配老年客户群体的服务体系，推出“1+4+N”专属服务方案，以社保卡为载体，通过养老专属存款、理财、贵金属及保险产品，为客户提供“养老四笔钱”金融服务；在网点提供“一站式社保卡年审”等非金融服务和举办免费测量血压等适老化活动，着力打造一体化养老金融服务体系，为多元“享老”提供金融助力。

台山农商银行征信赋能“五篇大文章” 为地方经济高质量发展注入金融动能

今年以来，台山农商银行通过向科技产业园提供“整体授信、分户用信”的金融服务新模式，打造“中征平台+未来收益权质押”的绿色金融成功案例，完善信用体系建设助力普惠金融提质，解决老年人在接受金融服务中的痛点难点问题，提升适老化服务水平，全力推进数字金融服务体系建设等多项创新举措，加快构建多层次、广覆盖、多样化、可持续的“五篇大文章”服务体系，为地方经济高质量发展注入金融动能。

聚焦国家所愿、企业所需。如今，这家“台山人自己的银行”正以奋进的姿态，汇入西江潮涌，在波澜壮阔的经济发展画卷上，镌刻下金融为民的深深印记。

文/图 傅雅蓉 吴雪华



台山农商银行开展金融知识宣传教育活动。

优化服务护航养老金融

积极发展养老金融，是积极应对人口老龄化问题、增进民生福祉的重要举措。台山农商银行充分履行社会责任，通过改进传统服务、完善基础设施、加强教育宣传等，着重解决老年人在接受金融服务中的痛点难点问题，有效提升适老化服务水平。

台山是著名侨乡，返乡养老、探亲的侨胞较多，为了方便这一群体的生活消费，该行加强支付环境建设。2024年7月起，该行61个营业网点和中国移动台山分公司35个服务点开通华侨同胞及外籍人员优质服务绿色通道，派发绿色通道卡，提供开卡、支付软件绑定及引导服务，提高

归国华侨同胞及外籍人员办理电话卡及银行卡的便利性。

此外，该行还致力于为客户提供便捷、高效、温馨的社保服务体验，在全市设置社保服务网点61个，投放“政银通办”自助服务机97台，投放“粤智助”政务服务机347台，配备金融特派员372名。以“粤智助”为例，该自助机配备30项社保服务功能，老年人只需要拿身份证“滴”一下，就可以查询到当月养老待遇是否到账。各网点还配备便携式社保卡即时制卡机，实现换卡、激活一站式办理，有需要的老年人足不出户就能更换第三代社保卡。

加快数字化转型助推数字金融

台山农商银行加快推动金融与数字技术的有机融合，主动拥抱、积极布局数字化转型，充分发挥数据和数字技术在改进服务、创新模式、增进效率中的作用，全力推进数字金融服务体系建设。

该行运用“税电指数”实现增信促融。通过“粤信融”平台“税电指数”查询功能，可靠掌握企业生产销售和用电数据，进而测算出企业在一定时期内经营和主体活力情况，作为企业信用评估的重要依据。今年以来，该行已累计查询“税电指数”25笔，成功为3家企业累计增信870万元。

为适应数字化转型要求，该行创新推出“悦农e贷”“悦农小微贷”“三农易”“小微易”等各类线上业务，客户线上自主申请，最快可在10分钟内完成放款，有效提升了金融服务质效。截至2024年6月末，该行各类线上贷款余额已超过8亿元。与此同时，该行还持续加快网点数字化转型步伐，在普惠支行设立该行首个企业信用报告自助查询代理点，提升征信查询服务能力。在全市网点铺设

ATM柜员机110台、自助终端95台，并不定期进行升级改造，为客户提供及时、快速的金融服务，实现客户服务零距离。



台山农商银行设立首个企业信用报告自助查询代理点。

“整园授信”支持科技金融创新

为持续加强金融服务科技创新的积极作用，台山农商银行聚力构建适应新质生产力发展需要的多层次、专业化、特色化科技金融体系，通过开展“整园授信”工作，不断创新服务模式和产品，优化服务机制，助推科技金融高质量发展。

“整园授信”是台山农商银行对科

技产业园专门提供的一项“整体授信、分户用信”的金融服务新模式，主要依据科技产业园的产业特色、入驻企业数量、占地规模、发展前景等多方面因素，综合确定园区总授信额度。在确定总授信额度基础上，建立企业白名单走访对接，实现100%建档，再根据企业资质情况及金融需求，量体裁衣，给予等级

信用“赋分”和授信额度，逐户制定专属金融服务方案。

2023年5月10日，台山农商银行与台山市工业新城管委会签订了总额30亿元的授信协议，全方位支持工业新城的科创企业发展，还结合科创企业初创孵化期、成长发展期、快速扩张期、上市成熟期等不同阶段的个性化需求，

配套不同的金融产品。如针对企业购置土地用途匹配“置业贷”，企业建造厂房用途匹配“园区贷”，企业购买设备、购买原材料用途匹配“经营性物业贷”，企业贷款到期续贷用途匹配“企业融资专项资金”等。截至2024年6月末，台山农商银行共支持台山市工业新城科创型企业14家，贷款余额6.95亿元。

“中征平台+”推动绿色金融提速

台山市珠江污水处理有限公司是一家市级日处理量十万吨的生活污水处理厂，属于支持城乡环境基础设施（污水处理）的绿色环保企业。在获悉该企业急需资金进行管网改造及更新设备后，台山农商银行在人民银行江门市分行的指导下，引导该企业在中征应收账款融资服务平

台（以下简称“中征平台”）提交融资需求，通过线上及时查看该公司提交的相关账款信息，同时在线下与该公司接洽，开辟绿色通道，以该公司污水处理服务费收费权作为质押担保，快速向其发放贷款8622.5万元，打造了“中征平台+未来收益权质押”的绿色金融成功案例。

中征平台能够将供应链核心企业、财政部门掌握的供应商的原始贸易数据，通过平台直接推送给信贷机构，信贷机构根据相关信息自行开展融资业务审查，预判业务风险，进行信贷决策，大大提高了贷前调查效率，促成融资。

近年来，为了支持台山市自來水生

产、生活污水处理等绿色项目建设，台山农商银行积极探索未来收益权质押等新型低质押方式，依托中征平台+未来收益权质押登记融资模式，有效解决绿色项目抵押物不足的问题。截至2024年6月末，已向9家绿色企业发放收费权质押贷款合计3.7亿元。

完善信用体系建设助力普惠金融提质

在人民银行江门市分行的指导下，台山农商银行以良好信用状况为基础，支持重点领域小微企业和“三农”融资需求，促进普惠金融服务扩面提质。

该行积极引导有信用、有资金需求的中小微企业使用“粤信融”平台，提高中小微企业融资的获得率和可得性。“粤信融”平台采用大数据、云计算等金融科

技术手段，对税务、不动产、市场监管、社保、海关、司法、科技以及水电气等不同数据赋予不同权重，通过特定评价模型，使各类数据聚焦在还款意愿和还款能力两个维度，实现对市场主体信用的精准刻画。台山农商银行通过“粤信融”快速了解企业的综合信用状况，从而对符合条件的企业放心贷、大胆贷。今年以来，

该行已通过“粤信融”平台成功为152个客户办理贷款业务，促成融资202笔，金额合计3.45亿元，其中信用贷款177笔，金额2.18亿元。

为深入贯彻国家乡村振兴战略，台山农商银行以“户户通”为重要抓手，持续推进信用村、信用镇、信用镇创建工作，通过“走村入户、建档立卡”，完善信

用信息评价机制，并以信用村为单位开展“整村授信”，实现信息、信用和信贷联动。截至2024年6月末，台山农商银行已开展“整村授信”行政村277个，覆盖率100%；“整村授信”户数（含预授信）18.95万户，授信金额54.26亿元，“整村授信”贷款余额38.49亿元。