

指导单位 中国人民银行厦门市分行
国家金融监督管理总局厦门监管局

主办单位 厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会
海西晨报社 中国银联厦门分公司

协办单位 厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会

金融常相伴
敬老爱老
金融赋能
2024

厦门农商银行
XIAMEN RURAL COMMERCIAL BANK

晨报记者 白若雪
通讯员 王娜敏 杜宇飞

为做好养老金融“大文章”，助力福建省打造“居家有服务、兜底有保障、普惠有机制、市场有选择”的“福见康养”幸福养老服务体系，厦门农商银行围绕老年客群的实际需求，通过产品供给多元化、服务渠道多元化、宣传教育多元化三大举措，不断优化和完善养老金融服务体系，全面推进养老金融工作高质量发展，为老年人提供更加全面、专业、贴心的服务，为老年人的幸福生活贡献金融力量。

嘉灶咖社区餐厅开展志愿服务。
厦门农商银行金融助理在“吾

暖心守护 搭建适老『金融桥』

厦门农商银行围绕老年客群实际需求，积极构建幸福养老服务体系



厦门农商银行不断优化适老服务，提升老年客户的金融服务体验。

创新金融产品 满足多元化需求

当前，老年人的金融需求呈现出多样化、个性化的特点。为了更好地服务这一特殊群体，厦门农商银行不断探索和创新，推出了一系列针对性强、服务周到的金融产品与服务。

厦门农商银行大力推广社保卡，为老年客户提供一站式服务，从申办、补换到激活，确保老年客户享受到便捷、高效的金融服务。今年以来为老年人客群代发各类养老金53.46万笔，金额8.9亿元，惠及7.18

万户。

在存款产品方面，厦门农商银行针对老年人养老需求，推出以养老为目标的“三星高照”敬老金礼仪存单产品，深受客户喜爱，推出以来销售笔数26.46万笔，金额达246.14亿元。在理财产品方面，推出按季分红的三年期定开式理财产品，既满足老年人长期投资需求又满足其日常生活需要，自成立以来募集规模达21.5亿元。在信贷产品方面，推出以“社保贷”为核心的

养老无忧特色金融服务，为被征地农民补缴养老保险提供资金支持，从投放到结束累计办理“社保贷”9156笔，发放金额约5.54亿元，得到群众和村居高度赞誉。

此外，该行积极探索与养老产业、服务融合，通过“清单式营销”，精准对接养老服务项目金融需求，比如为蔡塘社区提供村集体项目融资专案，为蔡塘金厝边养老院提供工资代发、收单结算、个人授信配套等一揽子定制化综合金融服务等。

提升适老服务 擦亮“幸福银龄”底色

厦门农商银行秉承“以人为本，服务至上”的理念，通过推进网点适老化改造、优化现金适老服务、组建养老服务队伍等特色举措，提升老年客户的金融服务体验，擦亮“幸福银龄”底色。

该行推进网点适老化改造，通过设置爱心窗口、加强现场引导分流等手段，落实老年人客群优先服务；配备敬老服务台，设有爱心座椅、老花镜、语音播报式验钞机、移动填单台、大字版填单模板，还有低位叫号机、无障碍柜台等设施并提供无障碍自助服务。

该行已创建敬老示范网点13个、“近邻·暖阳”敬老主题银行1家，通过打造服务标杆，以点带面

提升老年客户整体服务水平；同时依托移动柜员机、掌上银行等金融设备，为年龄较大、行动不便的特殊老年群体提供精准化、上门式的金融服务，今年以来已累计提供上门服务达237次。

聚焦自身优势，厦门农商银行借助农村普惠金融服务点和福农驿站为老年客户提供兑换小面额现金、领取、缴存社保金、助农存款等基础服务，目前已创建农村普惠金融服务点9家、福农驿站3家，成为老年人“户外港湾”；同时积极发挥金融助理作用，为社区老年人提供金融服务，目前金融助理共有304人，已成为“懂老人、懂产品、懂服务”的养老金融顾问。

深化宣传教育 护航老年群体权益

厦门农商银行积极履行社会责任，致力于提升老年客户的金融安全意识和风险防范能力，通过多元化的宣教手段，成功构建了一个全面、立体的金融知识普及体系，有效守护了老年人的合法权益。

该行将网点作为宣教主阵地，并充分利用微信、官网等线上渠道，形成宣传合力；通过加强员工培训，强化电信网络诈骗甄别及劝阻能力，对老年客户临柜办理异常取现、转账交易异常的给予提示、拦截，今年已拦截5起诈骗案。

在养老金发放高峰日，厦门农商银行开启“服务早市”，针对老年群体宣传防范非法集资、守护好钱

袋子等金融知识，今年已累计开展27场；利用厅堂海报、电子显示屏等形式进行宣传讲解，加强阵地宣传；通过微信、官网、短信等渠道开展“防范非法集资宣传月”“金融消费者权益保护教育宣传月”等主题宣教，持续加大金融知识宣传力度，增强老年人风险防范能力。

该行还积极结合不同节日开展手机银行教学、公益义诊、养生课堂、茶话会等敬老活动，进一步扩大服务触达范围，让老年客户“老有所学”“老有所乐”。今年以来，累计开展各类宣传活动86次，利用端午节契机组织敬老活动19次，服务触达1000余人次。

相关链接

共建爱心餐厅 共享美好“食”光

每到饭点，嘉灶咖“吾嘉灶咖”社区餐厅总有不少老年居民在此一边就餐一边聊着家常。80岁以上的老年人还可免费就餐，并享受送餐服务。目前“吾嘉灶咖”运营已超过半年时间，每天接待就餐人数超过200人。

作为爱心共建的积极参与者，在餐厅筹备期，厦门农商银行高崎支行就迅速行动，充分发挥“党建+”引领作用，主动与社区建立联系，在食堂收银系统和收银机具方面提供了全面的软硬件支持，还每月为食堂捐赠物资，用于社区敬老爱老工作。此外，高崎支行每月20日都会参与“爱邻”服务日活动，定期开展“金融小课堂”，提高居民反诈意识，并为居民提供更加全面的金融业务。

以首个社区“长者食堂”场景收单业务落地为契机，厦门农商银行坚持科技赋能，探索利用智慧化手段，打造更加省心、便捷、多元的为老助餐新模式，融入银发客户养老服务圈，助力老年群体安享美好“食”光。