农情温暖“夕阳红”

——农行泰和支行做优养老金融特色银行实践

本报记者 吴华



工作人员向老人进行金融知识、防范金融诈骗宣传。

2025年3月，国家金融监督管理总局办公厅印发《银行业保险业养老金融高质量发展实施方案》，提出未来五年逐步建立具有鲜明中国特色的银行业保险业养老金融体系。此前，中国人民银行等九部门联合印发指导意见，明确到2028年养老金融体系基本建立，产品和业态逐步丰富，意识普遍形成，供给水平有效提升。

对大同银行业而言，深耕养老金融既是响应政策部署，更是坚守金融工作政治性、人民性的必然要求，也是把顶层设计转化为群众可感知的金融服务举措。

作为山西省农行首批7家养老金融特色支行之一，农行大同分行泰和支行从便民上门服务、养老资金反诈守护、多元产品供给等多点发力，兼顾服务便利度与资金安全性，用心用情绘就养老金融“全景图”，全力打造群众信赖、人民满意的养老金融特色银行。

反诈到位：为7万元养老钱筑起“防火墙”

“我要汇款7万元，快点办理！”今年4月10日12时49分，客户刘玉琳在泰和支行营业室要求办理无卡汇款。系统随即提示：该交易为中风险，疑似电信网络诈骗，需人工核实。

柜员立即警觉，一边稳住客户情绪，一边仔细询问收款人及转账用途。得知刘女士与收款方素不相识，也说不清转账用途，种种迹象均指向电信网络诈骗。柜员当即向运营主管报告，两人共同研判后，耐心向刘女士剖析诈骗话术、提示资金风险。经反复劝说，刘女士表面点头认可后离开网点。然而12时57分，她去而复返，仍坚持汇款。情况紧急，支行一面以“系统正在升级”为由拖延时间，一面于12时59分果断报警。民警迅速赶到，核查确认刘女士正遭遇电信网络诈骗。

“多亏了农行员工警觉负责，不然我这养老钱就打了水漂！”事后，刘玉琳感激不已。一次拦截，守护的是一个家庭的养老积蓄。泰和支行行长武盛表示，作为全省农行系统首批养老金融特色支行，支行在做好“金融+非金融”服务的基础上，注重强化风险防范，保护长辈客户金融消费者权益，提升特殊场景应急服务能力，常态化开展反诈案例学习和应急演练，持续提升一线员工识诈反诈能力，用实际行动当好老年客户“钱袋子”的守门人。

上门服务：把银行“柜台”搬到老人身边

“我父亲的银行卡用不了了，老人又下不了床，这可咋办？”2026年10月9日，一位女士神情焦急地走进泰和支行营业室求助。原来，其父亲王振山因车祸行动不便，此前在开户地农村信用社办理的储蓄卡，因机构合并划入农业银行后已无法正常使用，眼下急需办理一张新的农行卡，用于日常取款、购药就医。

按照业务流程，开立银行卡须本人办理，可老人身体状况特殊，无法亲临网点。泰和支行当即启动特殊客户服务预案，安排工作人员携带移动设备上门核实情况。工作人员来到老人家中，耐心核对身份信息、确认办卡意愿，协助老人规范签署相关委托文件，以最快速度完成核实流程。随后，老人的女儿携带材料来到网点，顺利代为办妥新卡。从上门核实到新卡启用，前后不过两天，老人足不出户便了却了一桩心事。“农行的服务真是想到我们心坎里了！”老人女儿连声道谢。

一次上门，打通的是金融服务的“最后一米”，温暖的是老人的心。在泰和支行，这样的上门服务早已成为常态。2025年，该支行累计开展上门服务307次，2026年截止9月末上门服务216次，服务对象涵盖高龄、失能、残疾、住院等特殊老年群体，真正实现了“服务多跑腿、老人少跑路”。



工作人员帮助老年客户办理柜台业务。 见习记者 朱迪 摄

多点发力：绘就养老金融“全景图”

上门服务、反诈守护，只是泰和支行深耕养老金融的缩影。近年来，该行从渠道、产品、服务、宣传一体推进，构建覆盖养老全生命周期的金融服务体系。

2024年1月，一笔269万元贷款如“及时雨”般注入德亨仁厚养老养生中心，为这家深耕养老行业多年的企业解了燃眉之急。“这是我们支行首批落地的养老再贷款项目。人民银行养老再贷款政策刚一出台，我们立即开启绿色通道。在了解到德亨仁厚养老养生中心资金需求后，我们第一时间安排客户经理上门服务，在较短时间内完成了269万元贷款的审批发放。”泰和支行行长武盛介绍，农行支持养老产业，注重企业持续经营能力和服务质量，该中心客户稳定、口碑良好、规划明确，符合授信标准。

在网点适老化改造上，泰和支行持续优化厅堂环境，设置爱心座椅、无障碍通道、老花镜、轮椅等适老设施，开辟老年客户“绿色通道”，安排专人提供“一对一”引导服务；在智能服务上，推出手机银行“大字版”、尊老模式等适老功能，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”；在服务延伸上，依托上门服务、流动服务等形式，把金融便利送到乡村、社区和老年人家中；在产品供给上，积极推广养老储蓄、个人养老金等产品，引导老年客户合理规划养老资金，推动养老金融从“开户”向“缴存、长期配置”延伸；在金融宣传上，常态化开展进社区、进养老机构防诈宣传。

2027
大同日报小记者招募啦！

今日小记者 明日栋梁材
这里，可以展示大家的自我风采
这里，可以激发大家的学习乐趣
这里，可以培养大家的写作能力
这里，可以拓宽大家的社会视野
这里，就是大同日报小记者

小记者报名：308元
大同日报小记者享有的多项权利：
■2027年全年的《大同晚报》；
■小记者装备、 证件；
■全年丰富多彩的多项活动供小记者选择；
■优先在《大同晚报·小记者周刊》上发表作品。



报名地址 大同日报传媒集团小记者编辑部（御东恒安街大同市政务审批中心对面）
咨询电话 各校设立报名点（具体时间以大同日报小记者微信公众号发布和学校通知为准）
18636213100莎莎老师 13835214502珂珂老师 18335229999宁宁老师
13934800864慧慧老师 18635299529平平老师 19213529086伟伟老师（请在工作时间内咨询）