

# 贴心“适老”服务 传递金融温度

# 农行陕西省分行书写“养老金融大文章”

发展养老金融是有效增加养老服务供给、提高养老保障水平、应对人口老龄化挑战的重要举措。党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革 推进中国式现代化的决定》，将发展养老金融列入深化金融体制改革的重要任务。

作为陕西省养老金融“国家队”，今年以来，农行陕西省分行认真贯彻落实党中央关于做好“养老金融大文章”决策部署，发挥点多面广、横跨城乡的联动优势，依托“3+2”高质量养老金融服务体系，全力推进养老金融服务落实落地，助力实现老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，努力打造人民满意的养老金融特色银行，以专业贴心服务为老年人的“幸福晚年”保驾护航。

## 拓展金融服务 推动养老产业转型升级

养老既是人生大事、家中要事，也是社会大事。农行陕西省分行将养老服务行业列为重点支持行业，加强与政府部门沟通，精准、高效服务优质养老企业。在建拟建重点养老项目信贷需求，持续引导信贷投放。同时建立客户准入、授信核定、信贷授权、担保方式等差异化信贷政策，有效提升服务养老产业金融“会贷、愿贷、敢贷”

的能力。进一步加强普惠养老领域金融支持，指导用足用好信贷优惠政策，提高中小微养老服务企业融资可得性。

除此以外，农行陕西省分行积极践行“金融为民”使命，不断优化适老服务举措，立足陕西实际，完善顶层设计，健全体制机制，成立养老金融工作领导小组，统筹推进全省养老金融重点工作有序落实。

农行陕西省分行第一时间出台推动养老金融高质量发展实施方案，并制定“施工图”。还专门组建养老金融工作人才库，从分、支行层面选拔核心及骨干人才41人。为积极宣贯养老金融业务，该行举办养老金融业务培训班，设置专业课程，推动建立“全行懂养老、全行做养老”的良好氛围，为后续工作开展做好人才支撑。

## 增强服务质效 温情陪伴银发一族“变老”

“你们做事认真又用心，这次专程到家里来，真是帮我们解决了大难题。”农行太白南路支行接到了这样一通电话，电话那头李女士感激又感动。

原来，70岁的李女士的老伴张大爷生病急需钱，却因忘记密码无法支取现金，且瘫痪在床无法到银行办理业务。得知此情况后，支行工作人员迅速行动，两名客户经理携带智能移动设备上门服务，解决了李女士的燃眉之急，并留下了

联系方式以便随时提供帮助。

中央金融工作会议为养老金融指明了方向，“银发经济”成为新时代的机遇与挑战。农行太白南路支行积极响应，为行动不便的老年客户提供尊老服务卡和上门服务，这一举措已成为常态，服务范围覆盖整个西安。截至目前，该支行已累计上门服务60余次，不仅解决基础业务问题，还深入老年客群，化解操作难题，让金融服务触手可及。

“谢谢你们，我现在感觉好多

了！要不是你们在，我都不知道后果有多严重！”近日，农行西安西咸路支行也上演了温馨一幕。一位老人在办理业务时突然晕倒，网点人员迅速开展紧急救援，拨打120并疏散围观客户，确保空气流通。几分钟后，老人逐渐恢复意识，网点负责人随即与老人亲属取得联系，并在救护车到达后协助将老人送医。该支行工作人员沉着冷静、快速高效的救援举措赢得了老人及现场客户的一致好评。

## 强化金融保障 引领养老事业幸福成长

“我们人老了忘性大，手机支付又不会操作。来食堂吃个饭，这个扫码支付真是太方便了！看一眼，就能进去吃饭了，再也不用操心怎么支付。而且还能提前在手机上看到今天的菜谱，线上提前点餐，想吃啥点啥，不想去食堂还可以选择送餐到家，真是太好用了。”家住宝鸡轩苑社区的张老太高兴地说道。

张阿姨所称赞的，正是农行陕西省分行今年3月20日成功落地的首家社区智慧食堂项目。这一项目通过融合现代科技与传统饮食文化，为社区居民，特别是老年居民带来了便捷、安心、健康的就餐新体验。

农行陕西省分行努力践行社保服务大行社会责任，积极响应“跨省通办”“社银一体化服务”等国家社保改革举措，开办“社银医银一体化网点”，打造十分钟服务圈；全力服务社保卡、电子社保卡、医保码、个人养老金推广，助力广大客户完善养老保障。辖内网点常态化对出行不便、偏远地区的社保卡客户上门提供激活、修改、挂失密码等各种服务，2023年以来累计提供上门服务2.3万次。

针对老年客户，农行各网点更是贴心服务，特别开通“老年人便捷通道”，满足视力障碍、行动不便老人的办理需求。还通过配备厅

堂服务人员作为爱心服务专员陪同老年客户，耐心指引其在存取款机上完成操作。对于来到支行只求一纸流水的老年客户，厅堂服务人员会主动向其讲解网络金融服务，帮助老年客户设置大字版手机银行界面和关怀版网银界面，手把手教学，方便老年客户一键查询、转账、求助，带领老年客户轻松跨越“数字鸿沟”，解决“想用不敢用，想用不会用”的业务困扰。

近年来，农行陕西省分行致力于优化老年客户服务，针对线下服务痛点与便利化需求，加大创新力度，完成625家网点适老化改造，并计划打造12家养老服务示范网点。同时，依托掌银平台为社区养老中心提供智慧助餐、健康管理等线上功能，增强线上服务能力。此外，成立特殊服务快速响应团队，为老年人等特殊客户提供紧急支持。

适老服务有温度，细微之处见真情。未来，农行陕西省分行将持续完善养老金融服务体系，不断践行金融工作的政治性、人民性，在适老化服务中探索新理念，推出新举措，提高适老服务水平，将敬老爱老落到实处，为切实提升“银发客群”的获得感和幸福感，书写好“养老金融大文章”的农行答卷。

徐喜辉 薛凯

规划早 乐养老

农行个人养老金 幸福养老更安心

国有大型银行值得信赖 亿万城乡用户共同选择 线上线下便捷开户 产品丰富经营稳健

中国农业银行为您提供专业、可靠的个人养老金服务，线上线下便捷开户，储蓄投资一站式办理，产品丰富稳健。从现在开始投资，畅享老有所依。选择中国农业银行个人养老金服务，播种当下，收获未来。

投资范围：运作安全、成熟稳定、标的规范、侧重长期保值的金融产品，包括个人养老储蓄、个人养老金理财产品、个人养老金保险产品、个人养老金公募基金产品等。

个人养老金业务不同于一般存款业务，提示您关注个人养老金账户的开户、缴存、领取等重要业务规则，如有疑问，请咨询您的客户经理或拨打95599



www.abchina.com  
服务热线 95599

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

农银养老  
金色岁月 农情相伴