



编者按:中央金融工作会议提出,金融要为经济社会发展提供高质量金融服务,并明确提出要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。南通农行积极贯彻落实新发展理念,坚守“服务乡村振兴领军银行”“服务实体经济主力银行”两大定位,做精做细五篇大文章,在担当金融使命、履践大行担当的征程上与南通地方经济社会发展同频同行、共生共长。

“农行绿”守护“夕阳红”

南通农行助力“养老”变“享老”

在社会老龄化不断加剧的背景下,如何让“老有所依”“老有所养”成为现实是各方在思考和实践的重要课题。一直以来,南通农行聚焦养老金融,坚定践行金融工作的政治性、人民性,充分发挥渠道优势,丰富养老产品供给,优化适老金融服务,持续完善养老金融服务体系,以落地见效的实际行动,扎实做好养老金融这篇大文章。

软硬兼修 打造舒心环境



“我腿脚不方便,一直也不爱出门,不想麻烦别人,但每个月到农行取退休金我都可以自己过来,因为我有专属停车位!”这是发生在南通农行启东寅阳支行的暖心故事。王大爷是该行的一名老客户,由于腿伤,生活行动、出门办事每一步都是“困难模式”,且由于子女不在身边,只有坐上助力轮椅,老人才能出门。近日,王大爷又来领退休金,网点大堂经理远远看见熟悉的面孔,便出门迎了上去,和同事一起扶着老人的轮椅,让老人顺利把助力小车开进网点,顺着绿色通道一路到达“爱心窗口”。

这是南通农行全面实施“农情服务”工程中的剪影。围绕深耕“农情暖域”服务品牌建设,南通农行持续推进和优化适老金融服务。在硬服务上,推动硬件设施改善、服务环境改造,无障碍通道、无障碍停车位一应俱全,求助电话、呼叫按钮有求必应,老花镜、助听器、轮椅等适老设施配备齐全,同时精心打造尊老公益区,老年客户可在此习文练字、品茗对弈、阅览书刊。在软服务上,积极打造适老服务“示范网点”“标杆网点”,通过设置专属“银发”服务人员、创新推出“一个笑脸、一杯温水、一个承诺、一个介绍、一次辅导、一份关爱、一个提醒、一次微笑、一次倾听”九个一服务等,全面提升服务水平。2023年,辖内9家网点获评“江苏银行业文明规范服务适老网点”,累计获评20家。

科技赋能 跨越数字鸿沟

随着科技的发展,智能化、数字化应用已渗透到生活的方方面面,智慧出行、智慧支付让人们的生活更加高效便捷。为解决老年群体“不会用、不敢用、不想用”智能设备的问题,南通农行持续推进“智慧助老”行动,大力推广手机银行和自助机具大字版,试点上线柜员业务指纹身份识别、指纹支持功能和超级柜台语音菜单导航功能,简化失智老人小额账户提取服务,帮助老年客户群体更好体验数字化便利,乐享美好生活。

“我帮您把掌银切换成大字版,您按住这个绿色的话筒图标,说一句‘查询余额’,系统就能帮您查询了……”在南通农行通州营业部的大堂内,年近古稀的张大爷正在大堂经理的耐心指导下,通过掌银大字版的语音功能查询退休金是否到账。学会了使用掌银,张大爷每个月就至少可以“少跑一次路”。“大字版”掌银主打“大字、安全、易用”,从功能侧重、版面设计、流程简化等方面进行了全面优化,并提供语音服务,支持一键直达客服,让老年客群在信息化生活中得到更多的获得感和安全感。

同样获得便利的还有年近百岁的李奶奶。她急需激活社保卡支取一笔钱,但住院了无法亲自办理,南通农行崇川科技支行工作人员便携带便捷设备,上门为其激活了社保卡。为解决老年客户等特殊群体在金融服务中的“急难愁盼”问题,南通农行建立健全网点“上门服务”响应机制,提升对银发群体的服务效率和水平,做到“能让网点跑,就不让客户跑”。据统计,2023年,该行累计为老年客户等行动不便的特殊群体提供上门服务3000余次。

为帮助老年群体更好地融入智慧生活、提升金融安全意识,南通农行不断丰富养老客群宣教形式,在做好到点和线上宣教的基础上,成立了“红马甲”志愿服务队伍,定期深入周边社区、老年大学、养老院等场所,开展智能设备使用教学、防范网络电信诈骗宣传、金融知识宣讲等活动,不断拓展养老金融服务的深度与广度。



多点筹谋 布局养老赛道

养老是国之大计,金融是国之重器,养老金融是事关国家长治久安的全局性问题。南通农行秉承“养于未来,谋在当下”的准则,持续丰富养老保障产品供给,积极助力构建多层次、多支柱的养老保险体系。

聚焦企业年金服务。以“农行速度、农行模式”主动对接政府人社部门和企业,强化政银企合作,优化综合金融服务方案,2023年为辖内重大客户南通醋酸纤维有限公司提供1亿元年金托管服务,并在与工、中、建和国寿等同业机构的竞标中,以最优资金归集对账方案、最佳受托管理细节等专业服务取得综合第一名,独家中标南通海安市非编人员企业年金计划受托人资金。该计划存量受托规模1.8亿元,涉及编外人员4208人,是迄今为止全国系统内受托管理规模最大的编外人员企业年金计划。

个人养老金制度是我国养老保险体系“第三支柱”的重要组成部分。围绕个人养老金业务,除已开办针对养老金账户的养老储蓄业务外,南通农行充分发挥点多面广的优势,坚持厅堂、外拓、线上渠道同向发力,稳步推进个人养老金预约开户活动,目前已有27400余名客户在南通农行预约个人养老金账户开户业务。同时,全面推进大财富管理战略转型,为不同类群的养老资金保值增值保驾护航,比如针对收入稳定以及风险偏好相对高的人群,推荐理财产品及养老基金;针对临近退休以及风险偏好较低的人群,则推荐存款定期、中低风险理财产品以及年金险。截至目前,南通农行养老主题基金余额超6800万元,养老保险余额达6.15亿元。

无论是网点适老化的改造、线下服务的外延,还是线上渠道的优化,都是南通农行敏锐洞察养老市场变化,服务民生、助力养老的生动实践。未来,南通农行将全力布局综合化养老生态圈,不断提升优质养老金融服务的便利性、可及性和普惠性,帮助更多客户实现老有所养、老有所乐、老有所学、老有所依、老有所为的美好愿景。