

从“标准”到“示范”

乐山农商银行金融适老服务再跃升

■ 记者 祝贺

▶▶▶ 数字化浪潮奔涌向前,金融服务的智能化程度越来越高。然而,面对不擅长使用智能设备的老年群体,银行该如何兼顾效率与温度?

乐山农商银行给出的答案是:不是简单地“非此即彼”,而是“软硬结合”“新旧并存”。

近年来,该行以满足老年人支付服务需求为出发点和落脚点,在辖内228个网点推进适老化建设,走出了一条标准化与个性化、传统服务与智能创新相融合的实践之路。

硬设施提档升级 软服务走心用心

走进乐山农商银行网点,“敬老服务窗口”的标识清晰可见,老花镜、放大镜、防滑垫、爱心专座等设施一应俱全。但真正让老年客户感到贴心的,远不止这些看得见的硬件。

“以前最怕去银行,字太小看不清,排队站久了腿疼。现在好了,一进门就有引导员扶着我到爱心窗口,老花镜度数也刚好。”72岁的李大爷是乐山农商银行健为支行的客户,他口中的变化,正是该行推行支付适老服务的生动写照。

乐山农商银行将辖内网点的适老改造分为标准型和示范型两类。标准型重在“面广”,228个网点统一配置敬老服务标识,实现基础适老设施全覆盖;示范型则追求“引领”,在基础配置上增加轮椅、血压仪、多种度数老花镜,配备爱心引导专员,打造老年客户特色服务专区。前期,该行2个网点通过全省示范型验收,被授予“四川省银行机构老年人支付服务示范型网点”。

硬件可以标准化,服务却需要个性

该行倡导对老年客户提供“主动服务、专属服务、优质服务、特事特办”的人性化服务。大厅排队机增加老年人优先叫号功能,让老人减少等待时间;配备“爱心引导专员”,从进门到离开全程陪伴;网点公示支付适老六项保障措施,让老年客户业务办理更安心。“我们要求员工不只是‘办业务’,更要‘有温度’——看到老人进门要迎上去,看到老人犹豫要问一句,看到老人着急要及时安抚。”乐山农商银行工作人员说。

传统服务不断档 智能创新不掉链

适老服务的核心难题,在于传统服务方式与智能技术应用之间的平衡。乐山农商银行的思路很清晰:从细节处帮助他们跨越“数字鸿沟”。

“你们这个功能太方便了,以后再也不用担心签字问题了。”不会写字的张大爷在工作人员引导下,使用柜面配置的“指纹验证”设备完成了业务办理,连声夸赞。针对部分老年人不会签名的痛点,该行推出“指纹验证”功能,保留纸质存单、补登折等传统服务,所有支付业务均可柜

面办理。

但保留传统不等于固守传统。该行积极推广手机银行老年版,界面简洁、字体大号,支持方言指令和语音功能。工作人员会耐心地“一对一”协助老人使用,让老年客户安心体验数字金融带来的便利。

“喂,你好,我医保卡密码忘了,取不到药,可怎么办呀?”前不久,乐山农商银行峨眉山支行营业部接到李婆婆的求助电话。老人因病需买药,女儿在外地,自己又行动

不便。网点当即启动特事特办流程,工作人员上门为老人完成拍照、授权等程序。针对行动不便的老人,该行将柜台延伸至家门口、病床前。今年以来,该行已提供上门服务百余次,用实际行动诠释了“服务多跑腿,老人少跑路”。

支付适老工作,不仅在该行营业网点实践,更延伸到老年客群常用的生活场景。今年,该行积极推动支付适老延伸场景建设,为老年客户在衣、食、住、行等场景中提供更便利的支付服务。



金融宣教接地气 守护老人钱袋子

乐山农商银行将金融宣教作为适老服务的重要一环,重点围绕“养老骗局”“电信诈骗”“高息非法集资”等老年群体易受侵害领域,开展常态化宣传,用心守护老年群体“钱袋子”。组建多个宣传小分队,走进社区、走进敬老院、走进老年大学,通过“敬老沙龙”“敬老小课堂”等特色活动,把金融知识送到老人身边。

今年“3·15”期间,该行组织宣传队开展10余场关爱“银发族”金融宣传活动,不仅讲解防非反诈知识,还提供免费量血压等延伸服务。“以前觉得银行就是存钱取钱的地方,现在感觉很温暖。”一位参加活动的老人感慨道。

从硬件设施的统一规范到软性服务的因人施策,从保留传统办理方式到帮助老人跨越“数字鸿沟”,这家扎根地方的农商银行用行动诠释:适老服务,既要有标尺,更要有温度。接下来,乐山农商银行将在标准化与个性化、传统与创新的有机融合中,进一步打造老年友好型网点,提升老年群体金融服务的获得感、幸福感、安全感。

农行乐山分行

创新落地DR利率贷款 助力实体经济发展

本报讯(记者 祝贺)日前,农行乐山分行公司业务部统筹推动,农行夹江支行成功落地全市金融系统首笔以DR利率为定价基准的流动资金贷款业务,为当地某新型建材企业完成首笔DR利率贷款投放,标志着农行乐山分行在市场化利率定价机制应用领域实现突破。

DR利率即存款类金融机构间债券回购利率,是市场化程度较高的货币市场基准利率,其利率水平每日动态变动,能够灵敏反映市场流动性状况。本次业务中,企业实际贷款执行利率以DR为定价锚,并叠加企业信用风险基点确定,既体现了市场化定价导向,又兼顾了信用风险差

异,进一步提升了利率定价的科学性与灵活性。该笔业务的成功落地,是深化利率市场化改革精神的具体实践,也是农行乐山分行落地DR利率定价模式的实务实践,有效夯实了银企合作关系,增强了金融服务的精准性和可持续性。

本次试点是DR利率定价模式的实务实践,该行为企业量身设计通透灵活的融资方案,真正让企业实实在在享受到利率市场化改革带来的利好。下一步,农行乐山分行将持续深耕本地实体经济市场,灵活运用多元化市场主体多元化融资需求,持续提升金融服务实体质效。

提上限、扩范围 多家银行更新个人消费贷贴息细则

新华社北京电(记者 刘慧)8月21日,财政部、中国人民银行、金融监管总局对外发布通知,明确进一步做好财政金融协同促内需政策有关工作。随后,中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行、招商银行等多家银行发布公告,更新个人消费贷贴息细则。

贴息上限从3000元提高到5000元,8月1日起按调整后的政策执行。农业银行、中国银行等均明确,每名借款人在本行可享受的个人消费贷款和信用卡分期业务累计贴息上限,由每年3000元提高至每年5000元。

信用卡分期大幅扩围,贴息比例为年化1个百分点。此前贴息仅覆盖信用卡账单分期,此次将信用卡专项分期、消费分期、预借现金分期等新发生的各类分期业务全部纳入。建行明确,居民在政策

实施期内新办理的上述信用卡分期业务且于政策实施期内生成的各期账单,经识别消费真实性、合规性后,可按规定享受贴息。

存量客户怎么衔接?中国银行表示,已完成贴息申请的贷款无需重新签署协议,系统将自动调整适用最新贴息额度。招商银行同样明确,此前已签署相关协议的客户自8月1日起自动适用新政策。农业银行则要求客户签署补充协议,每张信用卡需单独签署,协议生效后在收取分期利息时直接扣减贴息资金。

农业银行提醒,对信用卡使用中存在欺诈、虚假消费、资金流入非消费领域等行为,以及发生逾期还款的,不予贴息,已享受的将追回。多家银行强调,办理贴息业务不会委托任何第三方,且不收取任何费用,提醒消费者警惕不法中介。

兴业银行乐山分行

金融活水精准滴灌「芬芳经济」



生态茶园。

兴业银行乐山分行 供图

本报讯(记者 祝贺)近日,在中国人民银行乐山市分行和国家金融监督管理总局乐山监管分局的指导下,兴业银行乐山分行精准对接辖内特色农业企业融资需求,成功落地农业设施设备抵押贷款,以创新金融服务方案持续深耕“三农”领域,破解农业经营主体抵押物不足、融资难、融资慢等痛点,进一步有效盘活农村沉睡资源,助力本地特色农业产业高质量发展。

此次获得贷款支持的四川某茶业有限公司,坐落于犍为县清溪镇,是当地极具代表性的集茶花种植、智能加工、新式茶饮研发、外贸出口为一体的全产业链茶产业龙头企业。企业自有5500亩生态茶园、1000亩茉莉花与栀子花专属种植基地,拥有4条标准化生产线、4条新茶饮生产线,主营高端茉莉花茶、栀子花茶、高山绿茶等传统优质茶品,自主研发栀子花鲜乳茶、东方香料果茶等多款新式花香茶饮,是蜜雪冰城、古茗等国内头部知名茶饮品牌的核心供应商之一。

好品质带来更多合作机会,企业下半年供货量增加,生产线运转、货品储备等环节资金需求迫切,短期流动资金缺口成为制约企业扩产履约的主要难题。了解到企业实际困难后,兴业银行乐山分行金融特派员主动上门走访调研,实地了解企业经营现状、订单情况与融资堵点,并积极帮助企业全面梳理自有资产清单,挖掘可盘活资产资源。其间,兴业金融特派员发现企业所持的茶叶加工设施设备符合

当前省农业农村厅、中国人民银行四川省分行、国家金融监督管理总局四川监管局要求推广的农业设施设备抵押政策标准,可作为有效增信资产。

为确保业务高效落地,该分行迅速启动政银企联动机制,打通授信、风控、普惠金融等条线,并与犍为县农业农村局等主管部门积极沟通寻求支持,通过创新业务流程,建立起“企业申请-银行函询-农业农村部门认定-办理抵押登记”的业务闭环机制,真正实现农业生产设备从“生产工具”向“增信资产”转变。最终,该分行成功为该茶企发放流动资金贷款500万元,有效填补了企业旺季备货资金缺口,保障了企业下半年规模化生产、订单履约工作有序推进,为企业稳定供应链、拓展新市场、扩大产业规模筑牢资金根基。

该笔农业设施设备抵押贷款的成功落地,是兴业银行乐山分行深耕乡村振兴、创新涉农金融产品、盘活农业资源的生动实践,打破了农业设施设备“沉睡资产难变现”的融资壁垒,有效拓宽了本省农业经营主体融资渠道。下一步,该分行将持续立足地方特色农业产业发展需求,不断深化农村金融改革创新,持续探索农业设施、涉农动产等抵押物融资模式,丰富涉农信贷产品体系,以精准、高效、创新的金融服务,纾解涉农企业融资难题,助力地方特色农业提质增效、转型升级,为全面助推乡村产业振兴注入源源不断的金融动能。

财经

理财创富事业部总监 伍虎
财富热线:18683382061

减负增效并行 银行外汇展业改革成效渐显

■ 新华社记者 刘开雄

银行外汇展业改革,是近年来我国外汇管理领域一直都在推进的重要改革内容。

国家外汇管理局自2023年底启动银行外汇展业改革以来,截至2026年6月末,参与改革的银行已增至33家,评定为优质客户的企业共计5.3万家,较2025年末增长27%;2026年上半年为这些企业便利化办理业务的金额超5800亿美元,同比实现翻番。

为企业减负 为银行增效

银行外汇展业改革为企业带来的最直接红利就是减负。记者从国家外汇管理局了解到,获评优质客户的企业在银行办理外汇业务无需“单单审”“逐笔核”,业务办理时间平均缩短50%至75%。

“以前团队花在整理单证、跑银行上的时间,现在全部释放出来,用来做资金统筹和汇率风险管理,相当于给我们的出海业务装上了‘加速器’。”某头部电动车企财务负责人说,现在企业只需在网银系统里提交指令,系统自动识别,秒级完成审核。出口货款到了,确认后资金即时入账。

企业减负的背后,是这次改革带动银行重塑外汇展业业务流程。

中国银行相关业务负责人介绍,中国银行依托外汇展业改革重塑外汇业务流程,柜台审核压力大幅减轻。在简化审核的同时,通过电子化的事前客户分类评级,打通银行内部信息孤岛,促进内部风控数据的综合利用。截至今年6月末,中国银行外汇展业覆盖全行37家一级分行,服务跨境客户超35万户,其中优质客户近2.2万户,累计为客户凭指令办理跨境收支超6700亿美元。

营造“越诚信越便利”的用汇环境

长期以来,中小企业因为单笔业务金额小、业务频次高、内部合规管理能力参差不齐,难以享受到大企业同样的跨境结算效率。

“依托外汇展业改革的客户分类机制,我们应用AI技术精准赋能客户画像,实现对‘小而美’优质中小微企业的智能定位与筛选,将便利化政策真正下沉至合规经营的中小微企业群体。”中信银行国际业务部负责人介绍,目前,中信银行评定的优质客户中中小微企业客群占比72%,优质客户结构更加完善。

主营小商品的义乌市屹杰进出口有限公司是中信银行外汇展业改革的优质客户。企业财务负责人介绍,过去,每一笔收付汇都要备齐纸质单据,往返银行柜台,样品费、运费、退货款等零星业务更是流程长、审核严格。如今,企业享受到线上自助收付汇、结售汇一键完成的全流程便利化服务。

国家外汇管理局相关部门负责人表示,外汇展业改革要求银行全面夯实跨境业务风控基础,客户尽职调查更扎实,分类识别更精准。在此基础上,银行的审核力量可以更多集中到高风险客户和业务上;同时,通过事后监测系统全面及时地回溯跨境交易,实现异常交易早识别、早预警、早处置。

加快推动政策集成

“外汇展业改革对接‘风险为本、全流程展业’的国际通行做法,与全球主要国家的国际结算规则相通。”汇丰银行相关负责人表示。

随着改革推进,国家外汇管理局以银行外汇展业改革为基本框架,纳入各业务类型的便利化政策,推动便利化改革从分散走向系统集成,便于银行操作。

中信银行国际业务部负责人说,现在,银行不需要按业务性质对同一家企业多次开展分类认证,通过展业评级即可为优质客户提供跨币种、跨业务场景的便捷结算,实现“一套标准、一次评级、一揽子服务”,客户体验和管理效率都上了一个台阶。

国家外汇管理局相关部门负责人表示,将有序组织改革推广,在政策适用条件和程序方面做减法,在产品服务方面做加法,支持银行为企业提供各业务类型、各币种的便利化结算服务,实现从“业务便利”到“主体便利”的升级。

港股25日跌0.02% 收报25511.1点

新华社香港8月25日电 香港恒生指数25日跌6.23点,跌幅0.02%,收报25511.1点。全日主板成交2540.79亿港元。

国企指数跌25.99点,收报8445.37点,跌幅0.31%。恒生科技指数跌5.5点,收报4588.54点,跌幅0.12%。

蓝筹股方面,腾讯控股涨0.45%,收报442港元;香港交易所无升跌,收报417.8港元;中国移动涨0.88%,收报80.15港元;汇丰控股涨1.05%,收报163.2港元。

香港本地股方面,长实集团跌0.89%,收报46.9港元;新鸿基地产跌1.03%,收报125港元;恒基地产跌1.92%,收报29.6港元。

中资金融股方面,中国银行涨1.09%,收报5.54港元;建设银行涨0.05%,收报9.18港元;工商银行涨0.2%,收报7.47港元;中国平安跌0.35%,收报56.4港元;中国人寿跌1.88%,收报28.12港元。

石油石化股方面,中国石化H股股份涨0.75%,收报4.7港元;中国石油股份跌0.79%,收报10.06港元;中国海洋石油跌1.1%,收报25.12港元。