

安徽农信探索推广“网点+老年大学”服务新模式——

农商银行网点变身“老年乐园”

■ 安徽日报报业集团全媒体记者 施露

一边是整洁明亮的营业大厅，工作人员正俯身轻语，引导老年客户填写单据、办理业务；一边是井然有序的活动中心，音乐轻快流淌，老年舞蹈队队员身着长裙，裙摆随脚步轻轻扬起……如今，这样温馨的场景，在遍布全省城乡的农商银行营业网点内，正不断上演。

养老金融是金融“五篇大文章”之一，关系民生福祉。

近年来，省农信社党委紧跟省委、省政府工作部署，聚焦做好养老金融大文章，创新推广“网点+老年大学”特色服务模式，指导农商银行依托遍布城乡的网点优势，主动对接本地老年大学，通过空间共享、活动联办和课程融合，积极构建老年友好型服务场景，将营业网点打造成为基层“老年活动中心”，蹚出了一条养老金融可持续发展全新路径。

主动谋划，探索养老金融发展路径

7月3日下午，桐城农商银行六尺巷支行养老与少儿金融活动中心内温情满满，一场以“拾花入扇·岁月生香”为主题的国风手工团扇活动正在进行。

20余位老人齐聚一堂，在创意手作里沉浸式感受国风意趣。活动间隙的趣味夹球小游戏，更是惹得现场笑声不断。

“以前来农商银行只办业务，现在能上课、能聊天，能参加各种活动，还能体验适老产品，感觉这里更像‘第二个家’！”家住周边小区的方小兰说。

2025年，六尺巷支行开始对网点空间进行“适老化+场景化”改造，构建起四大功能区：开设“老有所学”大讲堂，开展金融知识讲座、健康养生分享等活动；设置“老有所乐”活动室，打造老年客户社交互动、休闲娱乐的“社区客厅”；设立居家适老化改造展示厅，陈列适老化洗漱台、马桶扶手等适老产品，丰富养老生活场景；建设智慧养老体验馆，配备适老操作指引屏、手机银行“长辈模式”体验区等。

如今，来支行网点做手工、学知识、唠唠嗑，在传统节日里和邻居们一起包粽子、做月饼，已

类资源，聚焦社区治理与银龄需求，将服务范围从网点延伸至村部、街道、社区，将服务内容进一步延伸至社区公益、家庭教育、健康医疗等非金融领域。

路径指引之下，这一创新养老金融服务模式，两年内在各农商银行纷纷落地，并向农村乡镇不断延伸。

如今，各农商银行网点愈发热闹非凡，从楼上到楼下，老人们的歌声高昂嘹亮，掌声热烈真挚，笑声爽朗欢快。这些网点，已然成为基层尤其是农村老人乐享时光的港湾。截至6月末，全省农商银行已建成适老化网点2899个、“长春花”适老化特色银行网点1392个；上半年开展各类适老化活动3826场，服务群众16.58万人次。昔日的金融服务场所，正悄然变身暖意融融的“老年乐园”。

合作办学，让银发族跨越数字鸿沟

“大爷大娘，短信验证码就等于咱们的银行卡密码，如果有陌生人问俺们要，能不能给？”面对界首农商银行反诈专员的提问，台下学员一边捂着艾草，一边大声回答：“不能！”

6月端午节来临之际，一场别开生面的“艾草寄情意 反诈护安康”主题反诈知识课堂，在界首老年大学一间教室内火热开展。

活动现场，该行员工将服务窗口的温情“搬”进老年大学的教室，穿插坐在老年学员身旁，细致科普反洗钱、假币识别等常识，把金融防护要点融入闲谈互动，沉浸式的学习轻松易懂，现场欢声笑语不断。

“这些知识讲解，就像家里孩子唠嗑一样，听着顺耳，记得也牢。”做完手工的王雪梅笑着说。

“我们将持续深耕‘员工之家+老年大学’特色服务模式，把老年大学作为长效宣教的主阵地，开展形式多样的金融知识宣传，切实守护好老年人群的‘钱袋子’。”界首农商银行运行管理部总经理汪稳表示。

营业厅变教室，点钞台成讲台。7月7日，宁国农商银行城北分理处内，同样是笑声不断。当日，分理处“网点+老年大学”服务站正式试运行，首堂“乐龄Pay课堂”开课，宁国市老年大学柔力球项目一众学员闻讯而来。

学员们青年志愿者的引导下，体验了“零距离”金融咨询和适老化设施，参与了趣味互动课



淮南通商农商银行携手淮南市韵百年老年大学举办金融知识宣讲活动。

甘信欣 摄

融的情感黏性。因此，这种模式在基层老龄服务领域前景广阔，充满想象空间。

“我们将依托银校双方各自优势，立足老年群体就近学习、便捷服务的需求，共建普惠可及、专业优质的老年教育‘学习圈’，让老年朋友在学中乐，在乐中为。”李贤波说。

记者了解到，目前，全省82家农商银行中，已有近50家与当地老年大学签订战略合作协议。“网点+老年大学”服务模式的持续深化，将更好守护银发客户“身心健康”与“财富安全”，为老年群体的美好生活增添光彩。

服务转型，打造基层老年活动中心

随着金融科技的迅猛发展，金融业务加速向线上、向指端转移。在此背景下，银行网点不再是单一的金融服务场地。如今，“楼上活动、楼下金融”或者“右边活动、左边金融”，已成为农商银行网点服务新形态。

7月7日，走进安庆农商银行“万年青”养老金融服务中心，“楼上”的风景让记者目不暇接。书法室内笔墨纸砚一应俱全，棋牌茶室飘着淡淡茶香，尤其是宽敞明亮的多功能房，配备了多台高清大屏和专业音响，成为黄梅戏票友排演、红色电影放映、小型邻里集会的绝佳场地。

66岁的张和才是“万年青”的铁杆“粉丝”，几乎场场活动都能看到他的身影。“只要不去钓鱼，我几乎每天下午准点往这儿跑，一待就是一下午。在这儿的棋室下下棋，认识了好多同社区的邻居，我们还经常约着一块儿来网点休闲，有得玩、有人陪，晚年日子过得充实又不孤单。”张和才笑着说。

同时，“万年青”养老金融服务中心还深度联动周边社区，将适老活动空间全面向社区老年群体开放，精准补上了社区公共活动场地不足的短板。

对此，安庆市迎江区龙狮桥镇红旗社区居民委员会党委书记郑浩深有感触：“我们社区办公场地狭小，根本腾不出多余空间为辖区居民开展特色活动，安庆农商银行主动提出免费开放网点场地，我们便达成了长期合作，联合开办银发惠民主题活动，实实在在地为社区老人提供便利。”

“等当前阵地的运营模式打磨成熟后，我们将逐步复制推广，让更多居民在家门口就能享受到‘金融有温度、休闲有去处、老少都舒心’的一站式服务。”安庆农商银行行长王祖慈表示。

推进网点服务转型，不仅要把老年群体“请进来”，也要让贴心服务“走出去”。

在蚌埠农商银行，每月15日是一个特殊的日子，它是“暖小金”养老金融服务队雷打不动的上门服务日，旨在为行动不便的老年客户提供金融知识宣传、基础业务办理等服务，推动适老化服务从“网点”走向“乡村”。

7月15日，一支由33名业务骨干组成的队伍，走进淮上区沫河口镇，为乡镇老人送去了干货满满的金融课堂。针对老人对智能设备操作不熟、新型反诈套路不清楚等痛点，服务团队成员还提供“一对一”指导。

“60岁以上中老年客户占全行客群70%以上，是我们的核心基础客群。”蚌埠农商银行普惠金融部总经理汪阳表示，“暖小金”不仅要当好反诈宣传“守门员”和便民服务“代办员”，更要成为

社会养老服务体系“合伙人”。

自去年成立以来，“暖小金”金融服务队已开展13场专场活动，覆盖12个乡镇社区，服务老年群众2000余人次。

“‘网点+老年大学’模式的核心，是推动农商银行金融服务从‘以业务为中心’转向‘以客户为中心’，通过提供活动场地、搭建社交平台等增进长期互动，让金融服务更有温度，让老年群体生活更添色彩。”蚌埠农商银行行长施昊表示。

拓宽边界，构建养老服务全生态

随着“网点+老年大学”模式持续推广，安徽农信正以专业金融服务为核心支撑，不断打破场景壁垒，深度融入老年群体的生活圈。

在马鞍山市，农商银行依托“马商享福”养老服务特色品牌，联合地方政府部门推出的“银发集市”活动已经连续开展两次，赢得当地老年群体的交口称赞。

集市主舞台两侧20余个展位有序分布，提供金融服务、文艺汇演、趣味互动、医疗保健、便民服务、公益义卖等各类项目，邀请周边银发群体“沉浸式”打卡。

90岁的司有珍奶奶对“银发集市”赞不绝口，“集市里什么都有，就像逛游乐园。平时，半山花园社区为我们老年人组织的活动就非常丰富，像集市规模这么大、种类这么全是第一次，希望下次还要办！”

“老年人活动半径小，我们把服务从厅堂搬到老年人楼下，还邀请20多家单位、企业参与，希望打造一个服务老年人的综合业态，为他们提供一站式服务。”马鞍山农商银行电子银行部负责人黄继红介绍。

芜湖扬子农商银行则联合养老机构、社区、老年大学，开展“健康养老保障计划”。一方面，

为养老机构提供高效的薪资代发、对公结算及设施升级改造的优惠贷款支持；另一方面，组织服务团队上门，为养老机构内行动不便的老人办理三代社保卡激活、零钱兑换等业务，并开发推广适配的储蓄、低风险理财等产品。

此外，该行科技支行还将“乐龄Pay”接入芜湖湖月恒日升养老服务有限公司等养老机构支付场景，以“信e付”收单系统为载体，为院内养老床位定制“一床一码”专属收单二维码，可实现线上缴费、信息查询等多项功能，以数字化、适老化服务切实解决高龄、失能老人缴费难题。

“我们将以服务本地老龄化社会需求为核心，打造‘养老+金融+服务’生态圈，将金融服务嵌入老年人学习、养老、娱乐、健康等高频生活场景中。”芜湖扬子农商银行副行长滕琴表示。

宁国农商银行则构建起“金融+健康+政务”多元生态——在网点设立“健康关爱角”，为6.8万名60岁以上客户建立健康档案，兑换体检服务；代发全市7.2万户城乡居民养老保险及1.3万户高龄津贴，确保补贴“零延误”；针对老年客群定制免费资产配置服务，已为超千名客户定制稳妥型理财方案。

从营业网点到“银龄课堂”，从窗口服务到“流动服务队”走村串户，从基础金融业务的便捷办理，到文娱、政务、便民、社交服务的多元融入……

当金融服务与人文关怀交织，安徽农信2900余个营业网点，正从单一的金银业务场所，转变为充满温情的基层综合服务中心，一个覆盖全省、多元优质的农信特色养老金融服务生态正在加快成型，必将让安徽1340余万老年群体拥有更多的获得感与幸福感。

“我们将继续坚持‘始于公益、终于信任’的理念，持续深化推广‘网点+老年大学’特色服务模式，深耕养老服务场景，用更具体、更贴心、更有温度的举措，为扎实做好养老金融大文章，交出一份带着江淮泥土气息的农信答卷。”省农信社相关负责人表示。



桐城农商银行举办“拾花入扇·岁月生香”老年客户手工团扇主题活动。

王梦玲 摄



马鞍山农商银行开展“不听不信不贪恋，构筑反诈‘心’防线”主题反诈宣教活动。

王苗苗 摄

经成为周边不少老人最期待的日常。

莫道桑榆晚，为霞尚满天。眼下，我国已进入中度老龄化社会。以安徽为例，省统计局数据显示，截至2024年末，安徽全省60岁及以上人口1348.9万人，占全省总人口的22.03%；其中65岁及以上人口960.1万人，占总人口的15.68%；相较于2020年分别上升3.24、0.67个百分点。

在人口老龄化程度不断加深的背景下，如何立足本地实际和支农定位，扎实做好养老金融这篇大文章，成为安徽农信必须答好的金融课题。

2025年，省农信社党委创新提出“网点+老年大学”服务模式，引导农商银行主动对接本地老年大学，积极建设集金融服务、老年教育、社交娱乐于一体的综合服务平台，将农商银行网点打造为基层群众的“老年活动中心”。

——探索“金融+教育”新模式。依托农商银行网点多、覆盖广的独特优势，积极推动与本地老年大学资源互融、合作办学，持续开展多元化、多层次的“养老课堂”，将老年教育深度融入网点服务场景，打造基层群众“家门口的老年大学”。

——打造“金融+活动”新场景。积极组建服务小队，走进村部社区、老年大学、养老机构等老年人群集聚地，帮助老人跨越“数字鸿沟”，为老年群体提供更温暖、更专业的金融保障。

——构建“金融+生活”新生态。积极整合各

程。学员郑玉琴感慨：“这里不仅是学知识的地方，更让我们感受到了被尊重、被关爱的温暖。”

“原来骗子就是抓住了我们贪小便宜、怕麻烦的心理！”听完反诈知识宣传后，王芳恍然大悟地说。一上午过去，各类趣味金融知识从“听到”变成“记住”，让老人们开始从“知道”转化为“会用”。

“金融课堂”之外，各类数字技能、健康养生、传统手工艺、文化交流等也在农商银行网点不断上演，“农商银行+老年大学”正在携手，帮助老年群体跨越“数字鸿沟”，真正享受“夕阳红”。

桐城农商银行联合桐城市老年大学摄影班，共同举办“最美银行一角”主题摄影大赛，丰富老年大学学员的精神文化生活；界首农商银行立足地域文化根脉，设立彩陶主题展柜，面向老年群体开展彩陶品鉴、手工交流；颍东农商银行志愿服务队走进颍东区老年大学，与学员共同开展“指尖传非遗 温情伴夕阳”剪纸体验活动……

在宁国市老年大学负责人李贤波看来，县级老年大学自有场地、师资力量紧张，农商银行网点遍布城乡，贴近群众，扎根基层，本地老年人对农商银行认可度高，员工与老年客户熟。同时银行拥有专业的金融服务与宣教能力，“网点+老年大学”银校共建模式有效整合双方资源，从“业务办理者”升级为“终身学习伙伴”，增强了这种非金