

# 清朗金融筑防线 适老改造暖民心

## 农行徐州泉山支行以大行担当护航民生消费



### 以实干之举激活消费动能

促消费、扩内需是当前经济发展的重要举措。泉山农行主动响应政策号召，聚焦民生消费、小微企业、养老消费等重点领域，推出一系列普惠金融产品和便民举措，精准对接本地居民消费、商户经营、小微企业需求，降低消费门槛，激发消费潜力，助力消费市场提质升级。

泉山农行积极落实消费贷款贴息政策，通过线上线下多渠道发布消费贷款贴息公告及政策解读，在手机银行显著位置设置“双贴息”专区，为客户提供在线签署财政贴息补充协议、查询贴息金额等便捷服务，切实让政策红利惠及广大消费者。同时，聚焦消费重点领域，与商务局建立常态化对接机制，在核心商圈、家居家电卖场、汽车4S店等布放宣传物料，设立“金融服务站”，安排驻点



团队，形成“政策+金融+场景”的消费促进合力。针对小微企业发展需求，泉山农行通过简化审批流程，为辖区小微企业提供便捷高效的金融支持，助力小微企业纾困解难、扩大经营，进而带动就业和消费增长。此外，泉山农行稳妥推进个人消费贷款投放力度，为居民购车、购房装修、家电购置等消费提供便捷金融支持，切实激活消费市场活力。

普惠金融暖民心，政策赋能促消费。泉山农行将金融服务与民生需求、企业发展紧密结合，以多元化的金融产品和专业化的服务，打通金融促消费的“最后一公里”，既践行了国有大行的普惠使命，也为徐州消费市场的持续复苏注入了金融活水。

3月的徐州，已然褪去冬日的寒凉，处处涌动着万物复苏的蓬勃生机，当下金融消费市场也充满了活力与朝气，在清朗的环境中，向着更安心、更便捷、更普惠的方向稳步前行。

今年“3·15”，农行徐州泉山支行（以下简称“泉山农行”）围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，坚守国有大行初心，深耕金融服务一线，将合规诚信、网络反诈、暖心服务融入全过程，以扎实举措守护群众“钱袋子”，用责任与担当筑牢清朗金融网络，为徐州百姓营造安全安心的金融消费环境。

### 以专业之力清朗金融网络

群众“钱袋子”的安全，是促消费的基础。当前，电信网络诈骗、非法代理退保等金融“黑灰产”仍时有发生，尤其是老年群体成为诈骗高发对象。泉山农行依托全流程合规风控体系，将反诈宣传与风险防控相结合，线上线下联动发力，织密金融安全防护网，切实守护金融消费者合法权益。

2025年10月，泉山农行工作人员在接待一位老年客户时，发现老人神色异常，执意要向陌生账户转账。凭借敏锐的反诈意识和专业的识别能力，工作人员当即暂停业务办理，耐心向老人拆解养老诈骗的典型套路，经过耐心劝说，老人终于认清骗局，放弃转账操作，成功避免了20万元的财产损失。

一场及时的拦截，守护的是一个家庭的幸福；一次耐心的讲解，传递的是金融机构的责任。泉山农行始终将反诈工作作为清朗金融网络的重要举措，常态化开展反诈宣传，组织网点志愿服务队走进社区、养老机构、老年大学等，与社区、派出所联合开展反诈知识宣传活动，聚焦老年群体等重点人群，普及反诈知识和金融消费者权益保护要点，揭露电信网络诈骗、非法代理退保等“黑灰产”危害，引导群众树立正确的金融消费观念，增强风险防范意识。

安心消费，不仅需要清朗的金融环境和充足的金融支持，更需要优质、便捷、贴心的金融服务。泉山农行将服务优化与消费者权益保护相结合，对照现金服务新规与适老化、无障碍服务要求，完善服务流程，提升服务质效，畅通投诉渠道，用暖心服务回应客户期待，让每一位金融消费者都能感受到农行的专业与温度。

泉山农行2025年度累计为老年人等特殊客群提供上门服务200余次，涵盖社保卡激活、养老金支取等各类业务。此外，泉山农行12家网点均完成适老化硬件设施改造，设立“爱心服务窗口”和无障碍服务窗口，配备轮椅、放大镜、助听设备、盲文引导标识等便民设施，优化网点叫号系统，为老年客户、残障客户提供优先办理、专人陪同服务，全年服务残障客户86人次；在现金服务方面，设置“现金服务专柜”，上年度累计兑换小面额现金860万元，回收残损币320万元，切实保障群众现金使用需求。同时，泉山农行建立“首问负责制+72小时



办结制”，上年度投诉办结率100%，客户满意度超96%，确保客户诉求“件件有回音、事事有着落”。

细微之处显温情，优质服务暖人心。泉山农行将品质服务、诚信金融理念嵌入厅堂服务、流程优化、智能设备协同、员工培训、客户回访全环节，推行“厅堂网格化管理”，充分运用手机银行预填单功能，办理效率提升40%，布设移动Pad等设备，实现90%以上非现金业务自助办理，线上线下融合服务覆盖率达85%；建立“周一学、每月一考”培训制度，推行“师徒制”，设立“服务明星”“合规标兵”等荣誉称号，打造专业、暖心、合规的服务团队。

从上门服务守护特殊群体，到适老化、无障碍设施全覆盖；从优化现金服务，到提升业务办理效率；从畅通投诉渠道保障客户权益，到常态化开展公益服务，每一项举措都彰显着泉山农行的责任与担当，每一次服务都传递着农业银行“大行德广 伴您成长”的品牌温度，为清朗金融网络建设增添了坚实力量。

春潮涌动启新程，大行担当护民生。“3·15”活动的主题不仅是一句口号，更是泉山农行坚守的责任与使命。2026年，泉山农行将持续推进服务升级，打造“智慧网点2.0”，引入智能风控等技术；深化消保提质，建立“消保宣教常态化机制”；推进数字创新，持续筑牢金融安全防线，深化普惠金融实践，优化金融服务体验，以国有大行的责任与担当，守护每一位金融消费者的合法权益，激活消费市场活力，为徐州经济社会高质量发展贡献更大的农行力量，让清朗之风吹遍彭城，让安心消费惠及万家。

