

中国城商行

China City Commercial Bank



电话:010-84395150

2026年4月21日 星期二

第 33 期

当“90后”遇上“90后”

——浙江稠州商业银行青年员工与“银发”客户的温暖守望

四月的风，裹挟着新翻泥土的气息和早樱的余香，轻轻吹进浙江稠州商业银行（以下简称：稠州银行）的网站。万奶奶刚走到门口，一位身穿行服的年轻员工便小跑着迎上去，轻轻挽住她的手臂，老人的眼角漾开了笑意。

在金融服务日益数字化的今天，有一群“90后”银行青年，正用脚步丈量服务距离，用耐心跨越“数字鸿沟”，用真情守护“银发族”的幸福晚年。当青春年华遇上耄耋岁月，一场跨越半个多世纪的温暖故事，正在融融春意中悄然上演。

跨越数字鸿沟的“青春力量”

走进稠州银行绍兴分行，会发现这里不像传统的银行网点，倒更像一个温馨的“老年之家”。在该分行营业大厅的“敬老金融服务咨询台”前，爱心专座、老花镜、放大镜、轮椅、血压仪整齐排开，连轮椅的扶手都用绒布细心裹好，那是“90后”员工们怕老人手凉，自己动手缝上去的；“爱心窗口”为老年客户提供优先服务，随到随办，无需排队等待；智能柜员机和手机银行的屏幕可切换成“长者版”，大字显示、语音播报、简易操作，让科技不再是老年群体的“绊脚石”。

更让老人们感到温暖的是，稠州银行绍兴分行早已不只是办业务的地方，而是成了大家每周都盼着来的“幸福驿站”。在这里，每周的“银龄乐享日”准时开场，有时是教老人用手机缴纳水电费、查余额；有时是手把手帮老人穿针引线；有时是包饺子、唱经典老歌，二胡一拉，《南泥湾》的调子一起，老人们都跟着哼了起来。冬日里一杯热腾腾的姜茶，平日里一次免费的血压测量，点点滴滴的细节，让老人们觉得这里像家一般温暖。

考虑到不少老年人仍习惯使用现金，稠州银行绍兴分行推出“零钱兑换服务”，备足不同面额的零钱，并开设兑换专窗，方便习惯使用现金的老人随到随换，还主动为有需要的老年客户提供点对点兑换零钱服务，每一张零钱的兑换，都是一份实实在在的贴心守护。

这样的适老化服务和改造，在稠州银行200多家网点早已全面铺开，各类适老便民设施成为“标配”；无障碍通道和语音点钞机，处处透着用心；保留纸质存折、存单等传统服务方式，充分尊重老人的习惯……每一次耐心的指导，每一句放慢语速的讲解，都在悄悄拉近着这群年轻人与“银发族”之间的距离，科技再快，也要等一等走得慢的人。

病房前的“流动柜台”

义乌市康复医院的病房里，93岁高龄的赵奶奶正接受住院治疗，家属焦急地赶到稠州银行柜面，希望激活赵奶奶的“市民卡”，否则政府养老补贴就无法正常发放，可赵奶奶却连床都下不了。稠州银行“90后”柜员小傅和小王一听，立马申请移动设备，前往医院提供上门服务。病床前，他们弯着腰，轻声核对信息，一步一步办好激活手续，并耐心讲解“市民卡”的功能和使用方法，家属松了一口气，连声道谢。

九山半水半分田的丽水山路，九曲十八弯，车子开不了的地方，就要靠两条腿走。稠州银行丽水青田支行“90后”柜员小黄已走了半小时山路，去给92岁的徐奶奶办理上门服务。徐奶奶年事已高，长期卧床休养，急着取出养老金续上疗费，没想到一通电话，该支行工作人员就来到了家中，徐奶奶虽然只能躺着，但紧紧握着小黄的手，眼里满是感激。

稠州银行丽水缙云支行也接到了求助，86岁的赵奶奶不小心摔倒导致骨折，由于子女无暇照料，赵奶奶住进了养老院。得知赵奶奶的银行卡磁条损坏取不出钱，又急着交治疗费，该支行两名“90后”员工立即开车赶到养老院。业务办理现场，他们全程蹲着身子，在床榻前给赵奶奶办好了换卡手续。

一次上门，解决的是燃眉之急；一份用心，传递的是金融的温度。针对高龄、行动不便的特殊客群，稠州银行这群“90后”建立了一套常态化上门服务机制，将“柜台”搬

到病榻前、搬到偏远山乡、搬到敬老院的床头。

守护“钱袋子”的“银发”课堂

嘉兴欣杨村文化礼堂里，座无虚席。台上，一位“90后”小姑娘正在演一个“骗子”，夸张的语气和动作惹得台下的老人们哄堂大笑。这是稠州银行嘉兴分行“银发”课堂上的一幕情景剧，用最直白的方式，把养老理财骗局演给老人看。她们还专门准备了防诈骗口诀，带着老人们一句一句念。念完几遍，几位头发花白的爷爷奶奶抢着背诵，脸上露出孩子般得意的笑容。

与此同时，福州长乐福坊村的村委会里，“金融知识村民小课堂”也开讲了。为了让老人们听得懂、记得住，稠州银行福州分行这群“90后”没少花心思。他们把诈骗案例编成小故事，用方言在社区广播里循环播放；把防骗顺口溜印在扇子上、环保袋上，发到老人手中。除了集中宣讲，他们还把课堂搬到小区的凉亭里、公园的长廊下，一块小黑板，几块塑料凳，就能开讲。

课后，稠州银行福州分行工作人员常常被老人们围住。“那个冒充孙子的电话，我上个月就接过一次”“高息理财到底能不能买”……面对一个个具体的疑问，该分行青年员工不急不躁，耐心解答。这样的“银发”课堂，早已常态化，从网点的咨询到社区、乡村里的主动送教，稠州银行这群“90后”用创意和耐心，为老年群体筑起了一道坚实的金融安全防线。

“90后”的暖心陪伴

刚刚过去的清明节，当大多数老人忙着返乡祭扫、踏青出游时，稠州银行的一群“90后”却把三天假期排得满满当当，不是陪家人，而是陪老人。

稠州银行台州分行王家村农村金融服务站里，艾草的清香早早地飘了起来。村里的阿婆们和该分行年轻的“90后”们围坐在一起揉青团、包馅料。老人们手法娴熟，捏出一个个圆润软糯的青团；年轻人则在一旁递馅料、帮忙

烧水，顺带着方言讲起电信诈骗的套路。三天假期里，这个乡村站点没有关门，反而比平时更热闹。稠州银行湖州南浔支行的“90后”则把社区里的独居老人一位一位接到银行网点，不仅一起做青团，还带着他们玩游戏、使用手机银行、学习金融知识。青团蒸熟揭盖，热气模糊了玻璃窗，也模糊了年龄的距离。

稠州银行衢州衢江支行青年志愿者则驱车来到浙江省衢州市柯城区田田乡慈张村探望90岁高龄的郑奶奶。该支行志愿者一进门便分工协作，有人叠被铺床，有人扫地擦桌，把散落的杂物归置整齐；还有人蹲在奶奶身边，小心翼翼地替她修剪指甲、梳理头发。郑奶奶坐在那里，看着这群忙前忙后的年轻人，眼眶泛红，不停地点头。

这样的暖心陪伴，还有很多。稠州银行有的青年员工专门去学了理发的手艺，定期上门为老人剪头发；有的带着不同度数的老花镜上门，帮老人试戴，还不忘给他们拍一张幸福照；有的请来口腔专家，为农村的老人免费看牙；有的请来了戏班子，陪着老人听他们最喜欢的戏曲；有的组织套圈、投壶等趣味游戏，给老人解闷……你会发现，稠州银行这群“90后”真的很用心地在为老人制造美好。春节，他们拎着“福”字、红包上门拜年；元宵节，端着一碗碗汤圆送到老人手中；端午节，一起包粽子、挂艾草；中秋节，提着月饼陪老人赏月；重阳节，将亲手蒸好的重阳糕趁热送到老人嘴边；冬至，包饺子、测血压；腊八节送上一碗碗热粥……一年四季，各种节假日，无论社区还是农村，哪里都有他们的身影。他们的陪伴不是偶尔的探望，而是一年三百六十五天，细水长流的守候。

日历翻过一页又一页，稠州银行这群年轻人的脚步从没停过，他们用一次次主动的付出，用新时代青年特有的方式诠释着养老金融的温度。当青春遇上“银发”，这场跨越半个多世纪的温暖相遇，从来不是单向的付出，而是一场彼此照亮、互相温暖的双向奔赴。 谢裕玲

消费是拉动经济增长的主引擎，惠民政策的落地关键在于“快”与“准”。近日，富滇银行在云南省率先上线信用卡账单分期财政贴息业务，以实际行动推动财政金融协同促内需一揽子政策精准直达市场一线，为云南省消费市场持续回升向好注入金融“活水”。

富滇银行不仅是云南省内首家上线该业务的本土金融机构，也是银联数据合作的160余家区域性发卡行中首批上线的银行单位。从政策出台到业务落地，该行跑出了“加速度”，展现出地方金融主力军的高效执行力与责任担当。

该业务严格依据财政部、国家金融监督管理总局2026年财金〔2026〕1号文件规范执行。2026年全年，符合条件的客户办理富滇银行信用卡账单分期业务，可享年化1%的财政贴息，单人年度富滇银行信用卡消费贷款累计上限3000元，切实减轻了群众还款压力；贴息资金由财政全额保障，其中，中央财政承担90%、省级财政承担10%，政策公信力强、客户权益有保障。

为了让政策红利更顺畅地抵达百姓身边，富滇银行快速推进系统改造与对接，实现全流程线上办理，客户自动享受贴息。客户只需通过富滇银行信用卡微信公众号，进入“我的卡片—服务大厅—贴息专区”在线签署补充协议，生效后分期业务即可自动享受贴息；整个流程便捷高效、风控严密规范，业务全程坚持真实消费、指定用途原则，仅限官方渠道办理，不收取任何附加费用，确保合规安全。

自3月19日业务正式上线以来，富滇银行信用卡账单分期财政贴息业务惠及客户已达800户，分期金额1000万元，预计贴息资金10万元，市场反响积极。一笔笔贴息的落地，既减轻了消费者的还款压力，也为当地消费市场注入了实实在在的信心。

此次业务的快速落地，不仅是富滇银行落实惠民政策、深耕本土市场、服务民生需求的一次重要实践，也进一步擦亮了“云南人自己的银行”的品牌底色。依托财政贴息政策优势，该行在激活存量客户消费需求的同时，也为零售业务提质增效开辟了新空间。

金融“活水”润泽消费沃土，政策温度直达百姓心间。下一步，富滇银行将持续深耕本土、服务民生，扎实做好业务推广、运营保障与客户服务工作，确保惠民政策红利精准直达群众身边，以更优质的金融服务为地方经济高质量发展贡献更大力量。

富滇银行落实惠民政策 上线信用卡账单分期财政贴息业务

□李楠

江西银行设立“三大专区”

创新金融场景解码新消费浪潮

当“银发”族开启“第二人生”，当萌宠成为家庭“新成员”，当体育赛事成为“狂欢现场”——中国的消费结构正在发生一场静默而深刻的变革。

江西银行敏锐捕捉时代脉搏，率先在“One美好生活”专区打造“银发”、“宠物”、“赣BA”等新型消费专区，精准切入“银发”经济、宠物经济、体育经济三大新兴消费蓝海。这不仅是简单的业务布局，更是一次对国民消费变迁的深度回应与前瞻引领。

“品质晚年”与金融守护

截至2025年末，江西省60岁及以上常住老年人口约897.3万人，占全省总人口的比重达到19.8%。与之相伴，“银发”需求规模迅猛增长，这不再仅仅是基础的养老需求，而是涵盖健康管理、文化娱乐、终身学习、财富传承的“全生命周期”品质消费。

面对这一浪潮，江西银行深度布局养老金融大文章，在“One美好生活”平台开设“银发”专区，以“银发安康 乐享晚年”为主题，精心汇集“生活用品”“康养保障”“营养膳食”等众多养老商品。上线仅1个月，养老商品销量超300件。后续，该行将增加“适老化改造”“在线问诊”等商品及权益服务，将金融服务融入长者生活的每一个场景，守护“最美夕阳红”。

“它经济”与金融情感

宠物正从“陪伴者”升级为“家庭成员”，催生出一个庞大且快速增长的市场。江西省相关机构披露，全省宠物保有量约120万至150万只，宠物类整体消费增速为6%至8%，从业者近百万人。从智能喂食器到宠物医院，从鲜粮定制到宠物殡葬，覆盖宠物“生老病死、衣食住行”的全产业链正在形成。

江西银行已将目光投向这一充满情感温度的赛道，将宠物从看家护院的伙伴升级为陪伴成长的家人。聚焦“长情陪伴”，该行在“One美好生活”平台开设“宠爱全开 守护毛孩”宠物主题专区，围绕宠物主粮、零食、出行、玩具、清洁、日用、

保健、智能设备八大品类上线宠物消费商品，并逐步扩大“宠友圈”互动。该专区为宠物主提供便捷的支付、消费信贷等综合服务，正成为连接千万养宠家庭与蓬勃产业之间的重要纽带。

体育经济“赛事盛宴”与金融助力

体育消费已成为拉动内需的强劲引擎。2025年，江西省举办县级以上群众体育赛事活动超4200场次，吸引参赛人数超1100万人次，体育消费总规模达到1092.36亿元。当地通过“流量+产业”模式，成功将赛事“流量”转化为消费“增量”，形成覆盖全年龄层、多业态融合的体育消费新格局。

江西银行深度参与并赋能当地体育热潮。作为2026年江西省城市篮球联赛（赣BA）特约赞助商，该行不仅将品牌与“为城而战”的体育精神深度绑定，更创新金融场景。在“One美好生活”平台开设“赣BA”专区，推出“赛事竞猜瓜分万元红包”“消费满减抽盲盒”等营销活动。常规赛期间，该行在11个地市市场设置服务区，开展驻场营销50余场，服务现场球迷超9万人次，成功将赛场流量转化为金融服务场景，完美诠释了“金融+体育”如何将观赛激情，延伸至消费与生活方方面面。

金融的温度

在于预见并拥抱每一次生活浪潮

潮流的方向已然改变，从追求生存到渴望品质生活，从关注物质到重视情感陪伴，从个体消费到社群共鸣——“银发”、宠物、体育三大经济的崛起，映射出民众消费观念与生活方式的深刻变迁。

江西银行以“银发”专区守护岁月静好，以宠物专区温暖情感纽带，以“赣BA”专区激扬“城市精神”，“三大专区”的设立，超越了传统金融服务的范畴，是深入社会肌理、洞察用户需求需求的生动实践。它告诉我们，未来的银行不仅是资金的中介，更是美好生活的共建者，更应洞察潮流之下的深层需求，成为人们追求幸福生活路上最值得信赖的同行者。 江银轩

桂林银行玉林分行深耕绿色金融 推动地方经济低碳转型



桂林银行北流支行客户经理到北流市某运输有限公司进行贷后管理

“终于拿下这批新能源车了！”日前，广西壮族自治区北流市某运输有限公司的负责人兴奋不已。作为一家深耕地方多年的运输企业，该公司长期穿梭于区域干线、城市配送的“最后一公里”，以稳定高效的运力在当地物流圈里攒下了好口碑。2025年，该公司凭借过硬实力，成功中标安徽省一家供应链公司的运输业务，这本是拓展市场的绝佳机会，但合作方明确要求使用绿色动力，新能源车采购成本却成了阻碍企业发展的“拦路虎”。

“传统油车运营成本低，但排放高；新能源车环保、省钱，但一次性投入太大。”该公司负责人算了一笔账：电价只有油费的三分之一，维保成本也大幅降低，长期来看是一笔划算的买卖，可眼下的资金缺口却让他企业犯了难。

桂林银行北流支行在走访调研中，精准捕捉到了该公司的资金难题。让该公司没想到的是，该行工作人员第二天就带着方案上门了。“企业信用良好，订单真实，采购新能源车符合国家绿色金融政策。”

该支行迅速启动“绿色审批通道”，从实地调查到量身定制融资方案，再到贷款发放，全程按下“快进键”。短短几天，一笔专项用于购置新能源货车的绿色贷款精准落地。

如今，这批新能源车已整装待发，即将驶上连接广西与安徽的运输干线。它们不仅是企业降本增效的“利器”，更成为当地物流行业低碳转型的鲜活注脚。

在绿色金融的版图上，桂林银行玉林分行的笔墨同样挥洒在更广阔的领域——既支持低碳交通的“车轮滚滚”，也守护江河安澜的“碧水长流”。北流河，这条哺育沿岸百姓的母亲河，曾因汛期洪水频发、泥沙淤积而年年冲毁农田，河道变浅变宽，防洪功能不断衰退。为恢复河道功能，北流市新农沙石有限公司承担起156.69公里的河道清淤疏浚工程。这本是一项利在千秋的民生工程，但该公司却遇到了难题：由于缺乏传统抵押物，融资之路陷入了困境。

面对企业无抵押物的现实，桂林银行玉林分行团队反复研究，大胆创新，推出特色担保模式——将企业未来的清淤收益权转化为可评估的抵押资产，成功盘活无形资

产，让原本“看不见、摸不着”的未来收益，变成了可以融资的“真金白银”。最终，贷款顺利落地，为这项水利民生工程注入了强劲的金流动能。

支持一家企业绿色转型，或许就能带动一个行业加速奔跑；守护一方水土安澜，或许就能惠及万千百姓人家。从主动对接企业需求到打通审批“快速路”，桂林银行的金融“活水”正精准滴灌每一个渴望绿色升级的“细胞”。

近年来，桂林银行玉林分行将绿色金融与普惠金融深度融合，既服务好大企业绿色转型，也不落下中小微企业的“最后一公里”。在科技的赋能下，该分行的审批流程越来越快；在数字的支撑下，金融服务触角越伸越远。像这样为企业“雪中送炭”的故事，正在不断上演。

截至目前，桂林银行玉林分行绿色贷款余额达40.48亿元，这一串数据，是一家企业绿色转型发展的温暖见证，更是以金融之笔写好绿色金融这篇大文章的铿锵回响。下一步，该分行将继续携手地方企业，让金融资源与绿色产业深度融合，为地方经济驶上低碳“快车道”持续注入金融动能。 谢卓玲



近日，杭州银行涌金支行、杭州银行之江支行联合杭州市上城区紫阳街道紫阳派出所、中国移动海潮雅韵社区营业厅，共同走进浙江省杭州市上城区木场巷社区，开展了以“增强安全支付意识，防范电信网络诈骗”为主题的宣传活动。

活动当天，木场巷社区篮球场人头攒动，热闹非凡，杭州银行工作人员与派出所民辅警分工明确、紧密协作，同步搭建起反诈宣传、便民服务两大阵地，让居民在家门口就能一站式收获安全知识与生活便利。图为宣传活动现场。 史婷婷