

# 金融为民践初心 深耕陇原启新程

——兴业银行兰州分行高质量发展纪实

兴业银行兰州分行自扎根甘肃以来,始终坚持“服务地方经济、惠及民生福祉”,将高质量发展理念深植于业务发展全过程。从为银发群体提供贴心服务到开展社区便民活动,从保障千家万户金融安全到助力产业升级发展,该行以实干笃行诠释初心,以创新突破破解发展瓶颈,书写了一份扎根地方、服务群众、助推区域高质量发展的精彩答卷。



▲兴业银行兰州分行开展“清朗金融网络 守护安心消费”3·15活动。  
▶兴业银行兰州分行“兴公益”惠民驿站,用暖心服务守护银发客户。

## 情暖银龄 打造适老金融标杆

“这里的工作人员像亲人一样,让我感受到了家的温暖。”90岁高龄的邵爷爷在感谢信中写下的话语,生动诠释了兴业银行兰州分行的养老金融服务。自2012年兴业银行推出国内首个养老金融服务方案“安愉人生”以来,兰州分行深耕养老金融领域,以城关支行为示范点,构建起涵盖适老化设施改造、智慧化服务创新、知识普及和文化关怀的全方位养老金融服务体系。

硬件升级筑牢服务根基,让老年金融服务更有温度。在硬件保障方面,该分行辖内14家网点均完成基础适老化改造,8家网点获评总行认证“养老服务中心”,城关支行更是斩获2025年“全国敬老文明号”殊荣,是我省唯一获此国家级殊荣的金融机构。服务流程上,各网点设立爱心窗口和绿色通道,为老年客户提供优先叫号、“一对一”全程陪同等服务。针对行动不便的老年客户,该分行创新推出上门服务,通过移动PAD办理开卡、密码重置等27项高频业务。截至今年2月末,累计开展上门服务千余次,老年客户柜面服务满意度达100%。

文化赋能延伸服务内涵,让老年群体乐享幸福生活。在品牌建设与文化关怀方面,该分行以“安愉人生”俱乐部为核心,打造了多元化养老服务平台。2025年初,联合兰州市退役军人事务局成立首个退役军人“安愉人生”俱乐部,为退役军人及家属提供专属服务。2025年“敬老月”期间,携手广武门街道、兰大二院开展“与安愉老友在一起”主题活动,吸引600余名老年客户参与,

用贴心服务诠释“安愉人生”的品牌内涵。今年3月,走进甘肃老年开放大学,通过专题讲座、案例分析、互动问答等形式,向老年群体普及防范金融诈骗、理性投资理财等实用知识,帮助老年人提升金融素养,增强风险防范意识。

产品护航守护资金安全,让养老财富管理更有保障。在产品与权益保障方面,该分行构建“123+”养老财富管理体系,涵盖安愉储蓄、理财、信托及养老保险、基金等产品,截至今年年初,累计开立个人养老金账户39407户。专属“安愉卡”还提供工本费减免、境内ATM取现免费等多项优惠,权益延伸至文旅康养、健康医养等领域。同时,该分行高度重视老年客户权益保护,近期成功拦截诈骗7起,挽回资金损失80万元,用专业守护老年人“钱袋子”。

## 银社联动 构建便民服务体系

“以前办业务要跑老远,现在银行把服务送到家门口,太方便了!”广武门社区居民王阿姨的感慨,道出了兴业银行兰州分行“银社联动”便民服务的成效。该分行打破网点服务边界,主动对接街道社区、养老机构、企事业单位,构建“金融+民生”服务生态圈,让金融服务更有温度、更接地气。

立足社区深耕细作,让便民服务直达居民身边。该分行与广武门街道综合养老服务中心、大教梁社区等建立长期合作,打造综合性金融教育基地,为社区居民提供金融知识普及、风险防范教育等一站式服务。2024年重阳节,联合广武门后街社区举办“九九重阳,浓浓敬老情”活动,在手工制作与有奖问答中传递金融关怀;2025年“3·

15”期间,走进美林郡小区、绿色公园等场所,设立宣传台、发放资料,为居民提供“一对一”咨询服务。针对特殊群体,该分行组建志愿者队伍,深入定点帮扶村张家川县梁山镇斜头村慰问留守老人,送去米、面、油等物资,倾听群众心声。今年3月,联合社区开展“益角·雷锋市集”公益活动,为居民提供便民服务,传承雷锋精神。

打破行业协同壁垒,以多元联动拓展服务广度。该分行积极联动政府部门、医疗机构、公安系统等,持续拓展服务维度。联合兰州市公安局开展“兴民生——关爱老人,防诈骗从‘兴’开始”活动,为百余名老年人讲解反诈知识;携手兰大二院在各类敬老活动中设置健康关怀站,提供血压血糖检测、健康咨询等服务。开展多场“金融宣传进企业”活动,走进甘肃信车辆安全检测服务有限公司等企业,宣传诚信文化与金融惠民举措;深入建筑工地,为农民工普及金融消费者权益、反诈知识,引导树立科学维权观,累计覆盖7000余人次。

兴业银行兰州分行优化升级手机银行“安愉版”,采用大字体、大图标设计,支持语音交互与一键直连客户经理,助力老年客户跨越“数字鸿沟”。同时,依托微信公众号、客户群等线上渠道,常态化发布养老金融资讯与反诈小贴士,切实提升老年群体金融服务获得感与风险防范能力;线下网点则转变为社区服务枢纽,提供应急存取款、金融咨询、便民活动组织等服务,构建起“线上便捷服务+线下贴心体验”的一体化便民服务体系。

## 普惠宣教 筑牢金融安全防线

兴业银行兰州分行始终将金融知识普及作为履行社会责任的重要抓手,聚焦重点人群,创新宣传形式,构建起常态化、广覆盖、高精度的金融知识宣传体系,为公众筑牢坚实的金融安全防线。

近年来,该分行持续开展“3·15金融消费者权益保护宣传”“普及金融知识万里行”等系列宣传,将金融知识送到社区、企业、校园、农村,实现宣传常态化、系统化。近一年来,该分行组织宣教活动300余场,发放资料5万余份,触及人数达82万余人,媒体发布稿件50余篇,取得良好社会反响。

聚焦重点人群,推动金融宣教精准滴灌。兴业银行兰州分行针对不同人群定制宣传内容与形式。面向老年群体,聚焦养老诈骗、非法集资等热点,通过“金融知识讲堂”“反诈情景剧”“防骗游园会”等形式,着重强调“不轻信、不透露、不转账”原则。2025年,深入广武门社区开展30余场“守护重点人群 筑牢金融防线”活动,覆盖数千名老年人。面向青少年、新市民、企业员工等群体,分别开展金融知识进校园、新市民金融服务宣讲、企业诚信文化建设等主题活动,普及征信知识、个人信息保护、理性投资等内容。今年“3·15”来临之际,该分行为货车司机与网约车司机定制印有金融知识及风险提示的专属矿泉水,引导司机群体从金融安全“受益者”转变为“传播者”与“实践者”。

丰富宣传载体,实现金融宣教入脑入心。兴业银行兰州分行采用“线上+线下”“集中性+阵地化”“趣味化+实用化”的多元宣传方式。通过微信公众号、短视频、短信等渠道广泛传播,累计发送金融宣教短信58万余次,举办线上沙龙7场。线下在市民广场、社区、企业设立宣传台,发放折页1.6万余份;同时,创新推出“趣味抓蛋·消保同行”“金融知识猜灯谜”等互动活动,将金融知识融入文娱场景,增强群众参与感与传播力。

## 聚力实体 赋能地方高质量发展

作为扎根陇原的金融机构,兴业银行兰州分行

始终坚守金融工作的政治性、人民性,聚焦地方经济发展重点领域与薄弱环节,加大信贷投放、创新金融产品,以金融“活水”滋养实体经济,为甘肃产业升级与高质量发展注入强劲动能。

围绕优势产业精准发力,为地方经济强基固本。兴业银行兰州分行紧扣甘肃经济发展规划,重点支持新能源、现代农业、文旅产业等优势产业。针对新能源产业,该分行推出绿色信贷产品,为光伏、风电等项目提供资金支持,助力甘肃打造国家新能源综合示范区。围绕现代农业,该分行加大对农产品加工、乡村旅游等项目的信贷投放,支持皋兰梨园等乡村产业发展,助力乡村振兴。在文旅产业方面,该分行对接张掖市旅游服务有限公司等企业,提供综合金融服务,支持甘肃文旅产业提质升级,推动文化旅游融合发展。

聚焦小微企业、个体工商户等经营主体,该行创新推出一系列普惠金融产品与服务,优化贷款流程,为其提供“一站式”金融服务。通过“银企对接会”“金融服务进商圈”等活动,深入了解企业需求,精准匹配金融资源,助力小微企业稳健发展。同时,该分行积极落实减费让利政策,降低小微企业融资成本,优化支付结算服务,为企业减负增效,累计服务小微企业数千家。

聚焦民生福祉精准施策,为群众生活保驾护航。在民生领域金融支持方面,该分行围绕养老、医疗、教育等民生重点,加大金融投入。支持养老机构建设与运营,为养老服务中心提供信贷支持与金融服务,助力老年友好型社会建设;对接医疗机构,提供资金支持与结算服务,助力医疗资源优化配置;关注教育事业发展,为学校建设、教育机构运营提供金融服务,支持教育质量提升。此外,该分行积极参与定点帮扶工作,深入张家川县梁山镇斜头村开展帮扶活动,通过金融支持与公益慰问相结合的方式,助力乡村振兴与民生改善。

在金融创新方面,该分行推动金融科技与实体经济深度融合,不断提升金融服务效率与质量。通过线上融资平台,实现小微企业贷款“线上申请、线上审批、线上放款”,简化流程、节省时间;利用大数据、人工智能等技术,优化风险评估模型,提高信贷投放精准度;创新“保险+服务”模式,推广长期护理保险、商业养老金等产品,满足群众多元化养老保障需求,为实体经济发展提供全方位、多层次的金融支持。

初心如磐,使命在肩。兴业银行兰州分行将继续坚守“金融为民”初心,以更高标准、更实举措、更优服务,深化养老金融服务、拓展便民边界,强化金融知识普及、加大实体经济支持力度,在陇原大地上书写高质量发展的新篇章,为甘肃经济社会高质量发展贡献更大力量。

# 品质承诺



# 守护诚信

—— 消费者 权益 保护 日 ——

# 315



## 滨河好酒 九粮酿造