

特别报道

上海银行业写好养老金融大文章 推进银发经济高质量发展



探索养老金融“上海路径” 推进银发经济高质量发展

上海 1538 万户籍人口中，60 岁及以上人口已达 578 万人，占比高达 37.6%，庞大的“银发经济”市场亟需与之匹配的金融服务体系。大力发展养老金融，既是应对人口老龄化的必然选择，也是优化社会保障体系、释放银发经济潜力、推动经济高质量发展的重要路径。

今年以来，《上海市推动银发经济高质量发展若干政策措施》《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》等政策相继印发。作为我国最早进入人口老龄化且老龄化程度最深的城市之一，上海正加速完善顶层设计，畅通“养老金融”血脉，激活银发经济“青春基因”。

在此背景下，上海银行业金融机构积极行动，结合上海“大城养老”特点，一方面通过服务模式和产品创新，为老年群体提供一揽子综合金融服务，精准匹配不同阶段、不同人群养老金融需求。例如，上海银行搭建 260 余家“美好生活工作室”，积极满足社区老年居民“金融+非金融”需求；上海农商银行明确“三个打造”建设目标，从服务渠道、方式、内容等维度，实现理解需求、丰富产品、优化服务、提供温暖、缔造信任、保障安全，全力构建让老年客群满意的服务体系；交通银行上海市分行推出“魔都长者白金卡”，为老年群体提供信用卡专属权益和优惠活动等。

另一方面，上海银行业金融机构加大对养老领域和银发经济的信贷支持，刺激养老产业提质升级和转型创新。例如，建设银行上海市分行实施养老产业名单制管理，细分六大客群，提供覆盖产业链上下游的融资服务，并积极协助企业搭建产业联盟，整合产业链上下游资源。

此外，上海银行业金融机构还积极加大金融服务适老化、智能化改造。2014 年以来，上海 90% 以上的银行网点已完成适老化改造，创建了 650 余家敬老服务网点。同时，各家银行纷纷开设防范电信诈骗、讲解智能手机应用小课堂，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，提升老年群体金融服务的获得感、幸福感和安全感。

如今，“三人行，必有一老”已成为上海户籍人口现状的真实写照。做好养老金融大文章，推动银发经济高质量发展，上海银行业金融机构所承担的，不仅是打开万亿级银发市场的经济账，更是守护数百万老年群体尊严生活的民生账。在上海市金融监管局的指导下，公会将引领会员单位进一步优化面向老年群体的金融服务，持续加大对银发经济的信贷支持，在探索养老金融推进银发经济高质量发展“上海路径”的征程上实现更多突破。

上海銀行同業

徐巨迪

SHANGHAI BANKING CORRESPONDENCE

2025年8月 总第161期

内部资料·未经许可不得转载

主管

Guided by

国家金融监督管理总局上海监管局

主办

Published by

上海市银行同业公会

编辑出版

Editing and Publishing

《上海银行同业》编辑部

编委会主任

Editorial Board Director

张为忠

编委会副主任

Deputy Editorial Board Director

左家燕 胡辉 顾建忠 柯楷 汪素南 池泰伦 何长明

编委会委员

Editorial Board

常涛 陈三三 钱钧 施文岚 骆影

执行总编辑

Executive Chief Editor

陈三三

副总编辑

Deputy Chief Editor

常涛 钱钧 施文岚 骆影

编辑

Editor

朱琳 严明洁

智力支持

Cooperator

国际金融报社

地址：上海市浦东新区
滨江大道1111弄1号
中企国际金融中心A栋8楼
邮政编码：200135
电话：021-6828 6900
传真：021-6828 6966
投稿邮箱：editor@shbanking.cn
网址：http://www.shbanking.cn

发送对象：上海市银行同业公会会员单位
印数：1400份

目录 Contents

P03 Special Report | 特别报道·养老金融服务银发经济

003 / 上海银行
以金融创新激发银发消费 助力银发经济高质量发展

005 / 上海农商银行
聚力“三个打造” 深入实践“金融为老上海模式”

007 / 上海华瑞银行
社区深耕与精准服务 助力养老金融“暖民心”

008 / 工商银行上海市分行
在银发经济浪潮中书写养老金融新篇章

010 / 建设银行上海市分行
养老金融新担当 桑榆未晚乐颐年

012 / 交通银行上海市分行
构建“交银养老”新生态体系
赋能上海银发经济高质量发展

014 / 中信银行上海分行
多维创新赋能银发经济 协同构建养老金融新生态

016 / 民生银行上海分行
推进养老金融“三优”服务体系建设 坚守金融为民初心

018 / 浙商银行上海分行
构建多层次体系 推动银龄经济服务升级

020 / 宁波银行上海分行
提升养老金融温度 构筑银发经济新生态

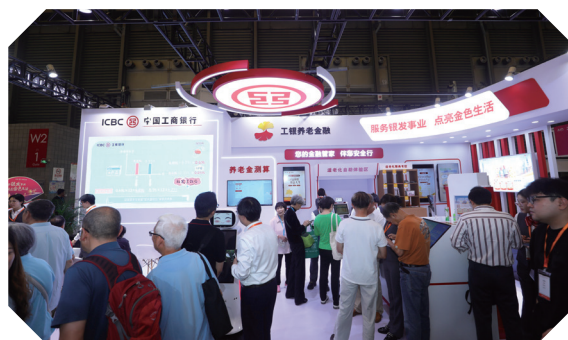
022 / 杭州银行上海分行
银发映初心 金融润晚晴

024 / 江苏银行上海分行
积极构建“三位一体” 养老金融服务新生态

026 / 民泰银行上海分行
用心诠释适老化服务 精准促进银发经济产业发展

028 / 盛京银行上海分行
多维度升级服务 赋能上海养老金融发展

030 / 渣打中国
护航银发养老金融 翼·桥·媒·径多维发力



P32 SBA News | 公会之窗

封面图片 | 交通银行上海市分行、民生银行上海分行、
民泰银行上海分行、盛京银行上海分行、渣打中国 供图

以金融创新激发银发消费 助力银发经济高质量发展

文 | 上海银行

随着人口老龄化进程加速，银发经济已成为推动经济社会发展的重要力量。人民银行上海市分行等十部门联合印发的《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》，为金融机构服务老年群体、激活银发消费市场提供了行动指引。上海银行紧扣上海市政府“积极培育银发消费市场、构建老年友好型消费环境”的部署，通过“场景化服务+金融创新”构建覆盖“食、游、住、娱、康、行、卡、付”八方面的促进银发消费行动方案，精准对接老年群体需求，将金融服务深度融入老年生活场景，为助力上海银发经济发展提供了可复制的实践经验。

打造“食游住娱康行卡付”全场景，构建银发消费服务生态

上海银行聚焦老年群体高频生活需求，通过场景搭建、权益创新与服务优化，打造全方位的银发消费支持体系，让老年人在生活场景中感受到金融服务的温

度与便利。

有食惠“乐龄助餐”惠民活动，让老年餐桌更有滋味。对接全市 180 余家社区食堂开展惠民美食宣传活动，参与“早上海”早餐助餐行动。同时，联合大富贵、第一食品商店、光明邨大酒店等沪上老字号商户，绘制“沪上老味道”美食地图，推出支付立减优惠，让老年人以实惠价格回味经典风味。截至 2025 年 6 月末，已有 7169 人次通过该活动享受餐饮优惠。

住好家“乐享之家”焕新计划，适老化改造激活居家消费。以适老化改造为核心，在彭浦支行等网点打造全场景适老化改造样板间，还原客厅、厨房、卫生间等生活场景，配备防滑地面、可调节台面、毫米波雷达监测系统等设施，让老年人直观感受改造价值。创新“补贴+分期”金融方案，沪籍老人可申领最高 5000 元政府补贴，叠加“先改造后分期”服务。样板间纳入“2025 年政府开放月”体验点，预计年接待体验人次超 1000 人，

带动适老化辅具、智能设备消费增长。

乐出行“出行无忧”智慧畅行，智慧出行打通消费链路。通过“优惠+适老”提升老年人出行便利性。联合享道出行推出万名老人优惠打车活动，配套打车优惠和立减券包；网点设立“智慧出行体验区”，志愿者手把手教学打车软件使用，已有 8000 余位老人体验无忧出行。同时，提供地铁公交优惠权益、都市旅游卡充值满减，公共交通消费优惠，有效降低老年人出行成本。

娱乐汇“欢乐时光”悦享计划，激活银发文化消费活力。以满足老年人高品质文化需求为核心，让银发群体在艺术熏陶与社交参与中释放消费潜力。年内将结合敬老月、重阳、新春等传统节日，推出公益专场戏曲、交响乐等文化艺术演出活动，预计将覆盖老年市民超 2000 人次。同时聚焦特色文化演出、主题展览推出优惠购票活动；组织老年合唱、舞蹈、城市漫步等系列活动，

促进老年人社会参与，激发消费潜力。

“游、康、卡、付”融合：释放品质生活消费潜力。在旅游领域，放心游“乐游拾光”贴心服务，关注适老“银发旅游”专线及体验活动，在12306、携程、东方航空等APP推出支付满减、境外消费返现等活动。康乐馨“活力乐龄”健康行动，社区健身中心体验活动，开展“适老康体用品购物节”，推出“家庭医生”健康服务体验。乐龄卡“尊享无忧”增值服务，丰富申领与刷卡权益。安心付“简捷安心”护航行动，以安全、便捷、高效的适老移动支付产品，帮助老人跨越数字鸿沟。

构建“金融+产业+社区”协同体系，织密银发服务网络

上海银行通过资源整合与模式创新，打破场景壁垒，形成多方联动的银发消费生态圈，让金融服务从“单点服务”升级为“生态赋能”。

跨界联盟凝聚服务合力。整合百联好美家、太平洋人寿、上汽集团享道出行、携程“老友会”、五分之一等合作伙伴等合作机构，成立“促进银发消费合作联盟”，通过资源共享、权益互通，构建“金融+文旅+医疗+交通”的服务网络，提升服务效率。

社区渗透延伸服务触角。在全市设立20家“美好生活工作室”作为社区宣传点，作为行动方案深入社区、服务老年客户的前沿阵地，确保各项优惠措施和服务信息能够第一时间触达老年群体，打通服务银龄的“最后一公里”。同时聘请老年人志愿者担任“银发消费推广大使”，通过“老人教老人”的方式普及优惠政策与智能工具使用，助力惠民举措更广泛触达老年群体。

实践启示：金融服务银发经济的“上海路径”

需求导向，场景化服务直击“痛点痒点”。始终以老年群体真实生活需求为出发点，从生活场景切入设计服务。例如，针对老年人“吃饭难、吃好吃”的问题，联合社区食堂提供日常助餐优惠，联动老字号商户推出“沪上老味道”美食地图，既解决一日三餐的便利性，又满足对传统风味的情感需求；针对居家养老的安全顾虑，适老化改造样板间特别设计防滑地面、多角度安全扶手等细节，更引入毫米波雷达监测系统，精准匹配老年人对“居住安全”的核心诉求。这种“需求一场景一服务”的精准对接，让金融支持不再是抽象概念，而是可感知的生活改善。

科技适老，让智能工具“懂老人、助老人”。通过“简化而

非简化功能”的思路推动科技适老。例如，推出手机银行适老版，采用大字界面、语音播报等设计；针对老年人移动支付痛点，推出“安心付”账户组合服务；“智慧出行体验区”配备志愿者手把手教学打车软件，让技术真正服务老年人。适老化改造中的毫米波雷达监测系统，无需老人主动操作即可实时感应行动状态，突发状况下自动联动紧急呼叫，实现“技术隐形化、服务显性化”。

生态思维，跨界协同织密服务网络。打破“银行单打独斗”模式，通过多方资源整合构建银发消费生态。例如，在适老化改造领域，联合静安区民政局提供政策解读、好美家提供家装服务、银行提供分期支持，形成“政策—服务—金融”闭环，使改造流程从“多头奔走”简化为“一站式办理”。这种跨界合作不仅提升了服务效率，更让消费链条中的每个环节都能发挥优势，最终实现“政府省心、企业增效、老人受益”的多赢格局。

养老金融服务银发经济，既是响应国家战略的责任担当，也是银行转型发展的重要机遇。上海银行将以《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》为指引，持续以金融创新激活银发消费潜力，让更多老年人共享品质生活，为上海打造老年友好型社会贡献金融力量。

聚力“三个打造” 深入实践“金融为老上海模式”

文 | 上海农商银行

上海是我国最早进入人口老龄化社会的城市，也是我国经济发展水平、居民财富水平排名前列的城市。人民群众养老需求旺盛，多层次、个性化特征明显。

上海农商银行作为服务上海老年客户最多的金融机构之一，始终秉持“人民金融”理念，高度重视并积极应对“大城养老”这一重要命题，继2021年推出“安享心生活”养老金融品牌，2022年12月又推出“心家园”公益服务品牌，将做好全行逾500万老年客群综合服务、做好养老金融大文章提升至全行战略高度，多方走访社区、聆听老年客户在金融服务、民生服务、精神文化等方面的需求心声，近年来坚持探索并逐步形成“网点+社区”“金融+非金融”“线上+线下”的养老综合服务模式，2023年被《人民日报》称为“金融为老有了上海模式”，2024年上海农商银行进一步打造养老金融特色网点、明确“六专”服务机制，2025年进一步提炼全行“三个打造”建设目标，坚持客户中心，凝聚全

行力量，持续深化实践，从服务渠道、方式、内容等维度，实现理解需求、丰富产品、优化服务、提供温暖、缔造信任、保障安全，全力构建让老年客群满意的服务体系。

打造一家养老金融服务更温馨、客户体验有温度的银行

银发族当前仍较为依赖线下物理网点与人工服务，上海农商银行加快全行网点硬件设施适老化改造；2024年成为上海市“社银直联”首批合作银行，2025年3月推出全市首家社保主题银行；进一步建设以养老金融特色网点为主阵地的老年人友好型服务渠道，截至目前，已建成60家养老金融特色网点，2025年末将建成100家。

上海农商银行打造“六专”服务机制——专业服务经理、专属金融产品、专设服务渠道、专享配套权益、专门活动空间、专制服务手册，于细微处满足老年人的实际需求，能在银行网点找到有温度、有耐心的解决方案，

以及懂适老政策、懂养老规划、懂安全保障的养老服务人员。

上海农商银行坚持构建安心、稳健的养老金融产品体系，长期坚持根据老年客群的风险偏好及上海地区的经济发展水平，满足养老财富保值增值需求：持续发售养老客群专属储蓄产品；自营理财以“安享低波”产品为老年客群特色，并丰富安享低波系列期限；引入并在架销售70余款较低风险、稳健收益、保障丰富的商业保险年金产品；积极打造资产配置平台。

打造一家解决老年人急难愁盼、社会责任有力度的银行

上海农商银行推出“健康关爱”项目，联合沪上知名医疗机构、医院专家，推出“名医进社区”“健康大讲堂”等服务，将名医资源送进上海各区、街道的党群中心、社区服务中心、园区等，提供免费的健康讲座和现场问诊咨询。

上海农商银行积极配合人民银行、公安等单位，充分发挥社区服务优势，打造金融宣传与消

费者保护普及社区网格，打造专业金融安全课程，2024 年开展宣传活动超 6800 场，课程获评“2024 年度上海市老年教育精品课程”。积极提升涉老非法金融活动的防范技术水平，通过大数据、人工智能等技术，基于设备指纹、智能验证码及移动终端态势感知技术，防范恶意攻击和欺诈行为，落地反欺诈模型，实现对交易风险全链路监测和预警核查，精准识别老年客户异常交易行为；通过直联数据交互，实现老年客户向涉案账户入账阻断功能。

上海农商银行积极探索与家政服务、陪诊照护、长者食堂等企业平台合作，打造生活场景式服务，形成社区联盟定期服务日，包括对行动不便的老人开展上门服务，提供居家照护、水电维修等专属优惠服务，切实助力解决养老服务供需对接的“最后一公里”问题。

上海农商银行组建青年员工队伍、老年大学讲师队伍，开设课程，开展智能手机应用、手机摄影等主题培训；与合作伙伴推出“一键打车智慧出行”服务，不善用打车软件的客户，在网点扫专属二维码即可安心出行；打造“心家园”小程序等平台，提供易用的享老数智化平台，“线上+线下”相结合，使老年人能够根据自身时间安排，随时随地便捷了解各类服务资讯与线上课

堂学习。

打造一家提升老年人生活品质、助老情怀有深度的银行

上海农商银行率先探索体系化线下参与办学为特色的老年大学建设，围绕上海终身教育发展规划，联合多方资源，成立“心家园”老年大学并逐步实践完善管理架构、规范教学管理、搭建教师交流平台、打造专业课程，助力终身教育提质扩容。打造“社区舞台”服务项目，定期举办歌咏、舞蹈等市、区、社区三级活动赛事，为老年人搭建社交会友、文化交流、才艺展示的舞台。

上海农商银行充分发挥市属国企资源优势，助推消费潜力释放。一是作为首批金融机构，参与市退管办高龄老人优待证服务，持证人开卡及补换卡工本费减免；二是依托“心家园”心愿者队伍，定期走进社区，配合上海养老顾问开展适老化改造补贴、康复辅具租赁、文旅消费券等政策解读，切实帮助银发客群了解并使用；三是在网点设立体验区，配备远程问诊、助行器、智能轮椅、健康监测设备等适老化用品，定期携手专业机构开展促消费活动；四是通过“心家园”农产品惠购等项目，携手上海市企业开展“线上+线下”惠购活动，在长者食堂等高频消费场景，积极开展满减优惠活动。

满足银发经济经营主体和产业集群发展的需求

上海农商银行积极围绕上海市重点发展的养老产业细分赛道开展深入研究，谋划养老产业多元化合作。一是依托产业研究院，完善支持银发经济的服务体系。2024 年成立行业研究院并设养老产业研究分院，聚焦机构养老服务、居家社区养老服务、辅具用品、智慧养老、养老健康、养老文娱六大赛道，构建“动态跟踪+趋势研判+策略响应”三位一体研究体系，已针对养老机构等行业出台专项服务方案。二是创新形成“银政企担”共融新模式。上海农商银行与上海市担保中心、上海市养老服务发展中心合作开展“养老服务批次贷”业务，持续扩大对银发经济经营主体的信贷投放，有效解决周转资金需求。三是建立银政、银企常态化交流机制。与上海市区两级民政、养老产业领域专业协会、特色园区、代表性企业等开展常态化交流，携手共建养老产业生态圈，积极推进养老机构预收费资金监管服务与公证提存监管模式。

“人民城市人民建，人民城市为人民”，上海农商银行将坚持聚焦银发群体需求，以金融力量赋能银发经济高质量发展，力争为上海金融机构服务社会民生、“金融为老上海模式”提供新范式。

社区深耕与精准服务 助力养老金融“暖民心”

文 | 上海华瑞银行

养老金融已成为我国经济发展中不可或缺的重要力量，其不仅关乎民生福祉，更是推动经济转型升级、实现可持续发展的关键要素。今年6月，人民银行上海市分行等十部门联合印发《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》，为上海养老金融发展勾勒出全新蓝图。作为扎根上海的法人银行，上海华瑞银行积极响应政策号召，立足自身资源禀赋，秉持“金融为民”理念，聚焦社区服务与普惠小微领域，以一系列务实行动探索服务银发经济的有效路径，为老年群体和养老产业持续注入金融活力。

华瑞银行深刻洞察老年客户迫切需要便捷安全的储蓄服务的诉求，主动将金融服务延伸至社区“最后一公里”。走进街道、深耕社区，针对老年客户的偏好，推出便捷安全的线上储蓄产品，主打操作灵活、适合中长期持有的特点，有效满足了老年客户资金保值增值的核心诉求。依托畅通的线上线下服务渠道，让金融服务更贴心、更易得，成为老年

人信赖的“资金好管家”。

在信贷支持方面，华瑞银行坚守深耕普惠金融的战略定位，将信贷资源精准投向从事老年用品、康复辅具、医疗保健以及专业养老机构运营的中小微企业，通过提供普惠型信贷支持，有效支持企业支付员工工资、采购医疗设备与药品、提升服务质量等日常运营需求；通过探索智慧供应链与养老产业的对接，打造“瑞e”系列线上化供应链融资产品体系，为养老产业链上下游企业提供多场景的融资解决方案，切实缓解养老领域小微企业的融资压力。此外，还为符合条件的养老机构提供保函等业务支持，从多角度助力养老产业稳健发展。

长期以来，华瑞银行聚焦“一老一少一新”等群体面临的实际风险场景，多元化输出金融知识和金融安全教育，让金融知识变得“易懂、易学、易获取”，切实助力消费者“守住钱袋子，护好幸福家”。在2025年度上海市养老领域防非宣传活动启动仪式暨防非宣传优秀作品展

示会上，华瑞银行选送的漫画作品《警惕“黄金托管”陷阱，远离非法集资骗局》荣获图文组优秀奖。

面对上海深度老龄化带来的机遇与挑战，华瑞银行相关负责人表示，“服务好银发经济，是时代赋予金融机构的重要责任。华瑞银行将始终坚守普惠初心，发挥决策高效和数字化服务的特色优势，持续深耕社区，不断优化对老年客户和养老产业的金融支持模式。未来，我们将在监管指导下，积极探索符合自身特点的养老金融产品与服务创新，努力为上海构建与人口老龄化进程相适应的养老金融服务体系贡献一份坚实的力量。”

华瑞银行的实践清晰表明，通过精准定位、深耕社区、聚焦普惠小微，并有效运用科技手段，中小银行同样能在服务银发经济的广阔天地中发挥独特价值，成为构建多层次、高质量养老金融服务体系的重要参与者和推动者，为上海养老金融相关政策的具体落实提供了来自市场一线的生动实践案例。

在银发经济浪潮中 书写养老金融新篇章

文 | 工商银行上海市分行

工商银行上海市分行积极贯彻中央金融工作会议精神和国家新时代老龄工作要求，落实工商银行总行养老金融工作部署，从落实国家战略、增进人民福祉、助力自身转型的高度，以敢闯敢试、敢为人先的精神，全面推动养老金融领域的深度布局，在改革创新道路上踏出坚实有力的步伐。

构建工作机制架构 引领改革方向

完善委员会机制，画好养老金融路线图。工作机制创新是推动养老金融工作顺利开展的关键。工商银行上海市分行对养老金融委员会章程进行多次完善，修订工作规则，制定行动方案，明确工作目标、工作机制和具体举措，建立对支行的养老金融综合评价指标体系，确保各项工作高效有序推进。通过定期召开会议，充分发挥委员会在战略规划、制度制定以及资源协调方面的关键作用，确保养老金融工作始终沿着正确的方向前行。

强化组织架构，砌好养老金融基础砖。组织架构优化是发展养老金融过程中的核心驱动力。工商银行上海市分行紧跟总行战略步伐，组建资产托管与养老金融部，明确部门的关键职能，为养老金融工作开展提供了专业的组织保障。通过完善养老金融部门设置，有力夯实了工商银行上海市分行在养老金融领域的布局基础，为后续各项工作的开展提供了强力支撑。

组建专业团队，建好养老金融沟通桥。专业团队建设是实现养老金融项目突破的重要保障。工商银行上海市分行迅速组建公司、个金、机构等 10 多个部门参加的工作团队，及时落实总行战略部署和工作要求，结合上海区域实际，积极推动养老金融社区平台、养老预付费资金监管、养老财富管理等重点工作。同时，向下传导相关要求，指导各支行组建养老金融柔性团队，为客户提供全方位、一站式的养老金融服务。分支行协同努力，持续为推进养老金融工作添砖

加瓦。

多元协同合作发力 勇当改革先锋

深化政银协同，构建战略合作新格局。主动对接民政等政府部门，发挥专业能力，筑牢养老金融合作基础。一是对接市委金融办、人社局、民政局等政府部门，主动承揽市委金融办相关课题研究任务，与市人社局签署全面合作协议，成为政府养老工作的首选合作银行。二是对接区级民政部门，多家支行成功与区民政部门签署战略合作协议，长宁支行与区民政局合作，在网点嵌入首批 11 家养老顾问点，探索“养老 + 金融”新模式。三是积极响应国家政策要求，推动全市 13 个区、超 50 家预收费资金监管账户落地，全面夯实银政合作基础。

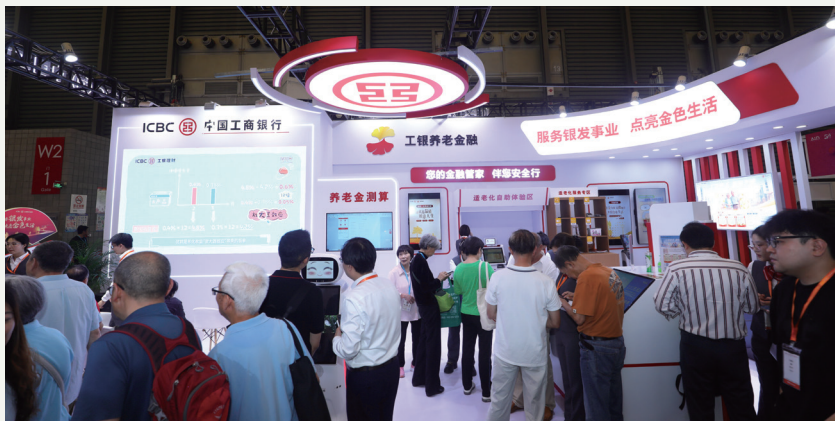
筑牢银企合作，推动养老金融新发展。银企合作是拓展养老金融业务发展的重要途径。工商银行上海市分行充分发挥年金“全牌照”资格优势，锚定重点目标客户，积极拓展中小企业客户，推动全市首单园区年金签约落地，不断扩大年金业务覆盖面。同时，与上海养老服务行业协会深度交流，共同研讨养老产业发展趋势及金融支持路径，为银企合作搭建高端交流平台。此外，充分发挥以公促私的联动作用，

个人养老金累计开户超50万户，累计缴存余额四行第一。

强化品牌势能，塑造社会价值新高度。打造养老金融品牌特色，通过“媒体传播+荣誉认证”提升社会影响力。一是徐汇裕德路支行、长宁愚园路支行获人民日报、新华财经等权威媒体采访报道。二是徐汇支行争创成为总行级养老金融示范创建行。三是实现个人养老金政务平台便捷开户，成为总行唯一入围中国金融系统职工五小优秀创新成果的项目。四是配合市人社局召开个人养老金宣传品牌发布会，现场设摊宣传、接待市民咨询。五是首次亮相2025上海老博会，以“服务银发事业，点亮金色生活”为主题，全面展示工商银行围绕养老金融大文章所取得的实践举措和服务成效。

全面优化养老金融 彰显改革成效

养老金融：巩固领先优势，拓展应用场景。在养老金融领域，工商银行上海市分行持续巩固社保优势地位。社保存款日均和时点余额继续保持同业第一。金融社保卡累计发卡量领先，拓展社区食堂、文旅景点、跨省交通、医疗照护等应用场景，获新华网、上观新闻等媒体广泛报道。此外，开展个人养老金进社区、进企业活动，与多家金融机



▲ 工商银行首次亮相 2025 上海老博会

构完成平台对接，进一步拓展个人养老金业务发展空间。

养老服务金融：线上线下融合，打造适老服务。在养老服务金融领域，工商银行上海市分行提供线上线下一体化的适老化服务。一是线下建成多家养老金融特色网点，提供“零钱包”服务，配备低位取号机、无障碍存取款一体机等适老化设施。二是全辖460家网点升级社保便民服务，打造网点社银自助服务区，数量上海同业第一。三是优化线上金融服务，向“随申办”APP输出个人养老金开户、查询和缴存功能，工商银行手机银行平台引入随申办“养老助老”服务，实现线上线下服务的有机融合。四是创新探索智慧养老场景建设，为嘉定马陆镇打造助老送餐一站式数字化金融服务，获上观新闻、财经网、凤凰网财经、中国经济观察网等媒体报道。

养老产业金融：加大信贷

支持，助力产业升级。在养老产业金融领域，工商银行上海市分行加大信贷资金的支持力度。除了支持大型集团养老项目，还关注中小企业的发展，与中小微担保中心合作推出“养老产业批次贷”，为养老产业的结构优化与升级提供了金融支持。同时，通过举办养老产业客户需求对接会、银发经济养老服务论坛活动，汇集多家行业头部客户，促进了养老产业资源的整合与优化配置。

在养老金融改革浪潮中，工商银行上海市分行以金融改革先行者姿态，通过构建坚实的决策与工作机制、多维度拓展业务以及全面优化养老金融服务，取得了较好的成效。展望未来，工商银行上海市分行将继续秉持创新精神，不断探索养老金融工作的新模式、新路径，为书写好养老金融大文章贡献更多工行力量。

养老金融新担当 桑榆未晚乐颐年

文 | 建设银行上海市分行

上海是全国最早进入深度老龄化的城市之一。截至2024年末，上海户籍60岁及以上人口达578万人，占比高达37.6%。大城养老正面临着挑战与机遇。建设银行上海市分行在总行“1314”养老金融服务体系的整体框架下，在“健养安”品牌的牵引下，针对上海地区人口老龄化的结构特点，以“四力”打造“全方位、一站式”养老金融服务模式，积极做好养老金融大文章，持续推动上海银发经济高质量发展，让“大城养老”更有温度。

培育养老金融“竞争力”， 做养老金融的先行者

养老金融是养老金融的基础与核心。建设银行上海市分行全力支持多层次多支柱养老保险保障体系建设。第一支柱方面，2024年4月与市民政局签署《养老金融合作备忘录》，配合社保卡中心共同推进“社银直联”项目，实现社保高频业务可在建设银行所有网点办理，真正打造“家门口的社保”。第二支柱方面，建设银行集团创新对园区科技型企

业的集合年金计划，还可以提供公司金融增值服务、员工增值服务等全方位、专业的“企业养老”综合解决方案。第三支柱方面，建设银行上海市分行积极开展“养老中国行”活动，多渠道、多形式、多层次全面宣讲个人养老金政策和养老金融知识，为人民群众送上“养老第一课”。

2025年以来，“推动企业年金发展，推广人才企业年金模式”被列为上海市委、市政府重点工作。莘庄工业区是上海市人民政府批准成立的九大市级工业园区之一。建设银行上海市分行整合集团资源，携手建信养老金公司为莘庄工业区的人才企业年金计划提供全方位、一站式的服务。作为闵行区首个推出片区人才企业年金政策的单位，建设银行通过“园区统筹+长效激励+全周期保障”的制度设计，为区域人才发展注入了新的活力，为人才的未来生活提供坚实保障。

锻造养老产业金融“引领力”， 做养老产业的扶持者

高质量的养老服务供给离不

开养老产业的蓬勃发展，养老金融是金融机构服务养老产业高质量发展的重要着力点。建设银行上海市分行实施养老产业名单制管理，细分六大客群，提供覆盖产业链上下游的融资服务，并积极协助企业搭建产业联盟，整合产业链上下游资源，推动科技产业与养老产业深度融合，支持康复辅助器具企业发展，助力智能化产品更快、更广泛地应用到养老场景中。

上海市张江机器人谷集聚了数十家全国领先的养老领域科技企业，上海司羿智能科技有限公司是其中一家。公司专注于康复机器人研发，已推出多款全球首款、全国首款产品。为支持企业研发，建设银行上海市分行对其进行系统评分，发放信用贷款，为企业解决后顾之忧。

提升养老服务金融“保障力”， 做养老客户的陪伴者

建设银行上海市分行探索构建“一链、二维、三阶、五心”养老客群服务体系，以“普惠、智慧、专业、专注”的财富管理能力，为老百姓守护好养老“钱袋子”。应用一组工具，建设银行上海市分行不断迭代优化养老规划计算器、个人养老金税优计算器、保单检视等数字化服务工具，以专业的财富管理能力让养老规划变得简单易懂。锻造一支

队伍，建设银行上海市分行持续打造养老财富管理队伍，不仅拥有线下 300 人的“养老财务规划师”，可以为客户做好养老财富的保值增值，还有线上 180 人的“直营经理晚晴服务队”，可以做到实时响应有问必答，贴心服务安心陪伴。

同时，建设银行上海市分行线下以网点为核心，打造养老产业圈、养老机构圈、社区生活圈，线上以手机银行和建设银行生活双子星平台为依托，连接政府部门、养老企业、金融机构和头部互联网平台，打造颐养生活专区，为居家养老和社区养老提供更为便利的线上线下服务。2025 年，建设银行上海市分行还将重点打造 30 家“养老金融示范网点”，实现上海市 16 个行政区全覆盖，让创新又走心的养老服务能通过网点送到更多银发客户的“家门口”。

此外，建设银行上海市分行将养老客群根据生命周期分为未老、备老、养老三个阶段差异化需求，有针对性地提供养老财富管理服务，让客户感受到建设银行“一生一世”的陪伴。并以金融为纽带，强化与政府、医疗机构、产业企业、金融同业等合作，不仅为客户提供养老金融服务，更提供安全保障、医疗康养、生活消费、出行旅游、社交陪伴非金融增值服务，打响了安心、暖

心、省心、舒心、真心的“五心”非金融增值服务品牌，助力从“养老”升级为“享老”。

发展养老金融生态“创新力”，做养老生态的创新者

创新一本手册，建设银行上海市分行携手上海世纪出版集团，历时 120 天，编写了《流金岁月》养老金融手册，并于 2024 年重阳节发布。客户可通过手册了解到上海养老政策、网红景点和建设银行的金融服务等，扫码之后还可享受线上客户经理一对一服务。

建设银行上海市分行在服务客户的各类触点积极构建千姿百态的生态。静安延长路支行，作为建设银行首批“健养安”养老金融特色网点之一，创新打造四大养老微生态。一是“金融+公证”。联动公证机构，创新试点“安心建证”存单公证服务，为客户提供法律咨询、遗嘱订立以及公证等一揽子养老综合服务。二是

“金融+康养”。联合知名养老服务企业拓展智慧医疗养老服务，将居家医疗、护理、康复等特色服务作为非金融权益回馈客户。

三是“金融+教育”。与区金融办、老年大学共创“智金坊”金融投教品牌，作为独家金融机构参与全市业余大学必修课程教材编订工作。四是“金融+民生”。牵手街道政府，科技赋能打造社区食堂，金融助力银发客群，普及反诈宣传、数字化支付等为老服务。

从城市社区的精细化服务，到园区企业的科技助力，在养老事业和产业的多元场景中，建设银行上海市分行推出了一系列务实创新的举措。未来，建设银行上海市分行将继续秉承“金融为民”的使命，加强养老金融服务实践探索，在黄浦江畔打响“健养安”和“流金岁月”品牌，不断丰富产品服务供给，致力于成为全社会信赖的“养老金融专业银行”。



构建“交银养老”新生态体系 赋能上海银发经济高质量发展

文 | 交通银行上海市分行

交通银行上海市分行立足上海“五个中心”建设战略布局，紧扣“大城养老”目标，秉持“金融为民”理念，通过机制保障、服务升级、产品创新和生态共建，构建起覆盖老年群体全生命周期、适配银发经济全产业链的养老金融服务体系，为上海建立健全与人口老龄化相适应的金融服务和保障体系提供实践样本。

强化机制保障 筑牢养老金融服务根基

交通银行上海市分行将养老金融纳入战略优先级，立足上海主场，围绕总行“交银养老”战略规划，联动总分行及集团子公司形成“总行统筹+分行落地+集团联动”跨领域协同模式，构建“政策落地—资源协同—生态共建”全链条保障机制，夯实养老金融服务基础。

深度对接地方发展战略。主动融入上海“大城养老”规划，

联动民政、社保、经信委等部门，参与养老产业规划、对接惠民项目，创新“政府+金融+养老”协同模式。依托“社银直联”战略合作，将134家网点打造成“家门口的社保服务中心”，实现社保、医保等政务服务“市内通办、跨省通办”。

持续发挥行业引领作用。作为上海市养老服务和老龄产业协会金融服务专委会主任单位，牵头10余家金融机构制定《养老金融规划师职业规范》团体标准，填补行业空白；承办上海老博会“大城养老”专场活动，发起《发展养老金融，增进民生福祉》倡议，从设施建设、服务优化、产品创新等8个维度凝聚行业合力，推动服务标准化、专业化。

升级服务体系 精准对接多元化养老需求

交通银行上海市分行发挥金融专长，构建覆盖养老产业

金融、养老金金融、养老财富金融、养老消费金融和适老化服务提升的多层次养老金融服务体系，全面融入上海养老生态和民生事业发展。

赋能养老产业金融，支持银发经济发展。印发养老产业、医疗健康行业授信指引，将养老产业贷款纳入审批绿色通道，为300余户养老企业（含30%小微企业）提供全生命周期服务。发挥全牌照优势，以“惠民展业贷”支持普陀CCRC社区建设；联动交银人寿，投资支持崇明东滩长者社区CCRC项目，助力养老基础设施建设。

深耕养老金金融，助力养老保险三支柱体系建设。构建“账户、产品、服务”三位一体体系，优化社保卡申领、年金账管系统、个人养老金账户服务，成为首家在“随申办”APP实现个人养老金“开户—查询—缴存”一站式服务的银行，连续三年获“养老金发放优质服务窗口”。

升级养老财富金融，助力居民养老财富管理。推出“养老一本账”全景账户，整合养老金三支柱与个人银行账户，优选380余款适老化财富产品，助力银发客户和备老群体做好养老资金储备和财富规划。支持老年客户稳健需求，截至2025年6月，商业养老金持仓客户中60岁（含）以上占比87%。

打造银发消费服务权益，助力实现品质养老生活。聚焦银发客群的金融和消费需求，围绕“医食住行游养学”场景，联合各领域头部机构提供适老化改造、就医陪诊等服务，推出社区食堂满减、商超优惠等支付优惠，助力品质养老。

提升金融服务适老化水平，建设长者友好型银行。作为上海市银行同业公会《银行营业网点适老服务评价规范》起草及首期承诺单位，推动行业服务标准提升。从硬件设施、服务功能、权益保护等方面提升为老服务能力，建设养老特色网点、长者友好型网点、适老标配网点的多层次体系。

创新产品服务 激活银发经济发展动能

聚焦养老产业融资、银发消费及财富管理需求，交通银行上海市分行以创新突破瓶颈，为银发经济注入金融动能。

创新授信模式。开发“惠老展业贷”“惠老助力贷”，分别满足养老机构资本性投资与经营资金需求；与市民政局合作推出“养老服务批次贷”担保业务，通过“政府+担保+银行”平台，实现中小养老机构应贷尽贷。

升级消费信贷产品。推出“魔都长者白金卡”，为长者客群提供绿色出行、信用医疗等优惠及忘还款免违约金等权益；推出“交享贷长者版”，放宽准入年龄，降低信贷门槛，释放银发消费潜力。

探索特色信托服务。创新“资产管理信托+慈善信托”模式，截至2025年6月发行12期项目，500余位客户参与，累计捐赠120余万元支持社区养老，实现“财富向善”与养老事业双赢。

开展智慧助老行动。响应上海“数字伙伴计划”，组建“90银龄志愿宣讲团”，创新开展“姣姣陪您乐享数字生活”智慧助老行动，年均活动400场，入选上海“数字伙伴计划”优秀案例及2024年度上海银行业养老金融服务优秀案例。

深化生态共建 凝聚养老服务发展合力

通过政银合作、行业联动与场景融合，构建多方协同生

态，推动养老服务从“单点服务”向“生态赋能”升级。

助力区域养老生态升级。参与宝山区“一园两区三地”规划，打造庙行镇养老示范街区，发行“老伙伴”互助卡，挂牌“老宝贝”幸福驿站；加入杨浦银发经济联盟、徐汇“银发经济伙伴计划”，合作推动普陀“普惠颐养家园”建设，助力区域资源整合。

加大银发消费金融支持。积极参与上海老博会、“五五购物节”“银发生活节”，推出支付优惠；将康复辅具、适老化改造引入网点，举办“迷你老博会”“老字号1元购”，叠加国补、市补、企业补及交通银行补贴，促进银发消费。

赋能养老高级人才培养。与徐汇区政府合作推出高级养老照护人才项目，课程覆盖复杂疾病照护、养老金融等领域，首期计划培养100名综合型人才，突破传统培训局限，为产业发展提供人才支撑。

立足新发展阶段，交通银行上海市分行将持续深化“金融+养老”生态建设，以更专业的服务、更创新的产品、更协同的生态，构建适配上海大城养老的养老金融服务体系，为银发经济高质量发展贡献力量，让更多老年人共享幸福“夕阳红”。

多维创新赋能银发经济 协同构建养老金融新生态

文 | 中信银行上海分行

发展银发经济是推进中国式现代化的重要课题，金融机构正成为破解“老有所养”难题的关键力量之一。中信银行上海分行聚焦“养老金金融、养老服务金融、养老产业金融”三大领域，为养老金融大文章注入动能，探索银发经济时代的高质量服务路径。近日，中信银行上海分行成功入选“2025上海银发经济百大品牌”，这一成果正是对其深耕养老金融领域、持续创新服务模式的有力肯定。

产品创新筑基，打通养老金融服务全链条

中信银行上海分行深入贯彻“养老金融”工作部署，立足金融工作的政治性与人民性，紧扣老年客户需求，以产品创新为抓手，积极布局养老金融发展。

在产品体系搭建上，中信银行上海分行在第一、二支柱的基础上，大力发展个人养老金账户和商业养老金等特色第三支柱。其中，个人养老金账户整合存款、理财、基金、保险等全条线产品，并简化线上购买操作流程；商业

养老金通过创新设计实现了安全性、收益性与流动性的平衡，产品设置100元起购、1元递增的低门槛，面向18周岁以上全年龄段人群开放，覆盖新市民、灵活就业者等群体；灵活的提前退出机制极大提升了产品的适用性与吸引力，形成覆盖养老资金储备全周期的解决方案。

通过产品创新和场景延伸，中信银行上海分行以特色金融产品夯实养老资金储备根基，为老年客户提供更高品质的养老解决方案。

多维适老化升级，构筑有温度的银发服务生态

在老龄化进程加速、金融服务需求持续升级的背景下，中信银行上海分行通过系统性适老化改造，在线下网点、金融科技和社区服务三个维度同步发力，构建起全方位、多层次的养老金融服务体系。

在网点服务方面，中信银行上海分行在全辖网点推进“无障碍金融服务圈”建设：所有网点在出入口公示求助电话，有条件

的网点铺设无障碍通道；大堂便民柜配备轮椅、拐杖、老花镜、医疗箱等6种以上便民设施，客户等候区设置爱心座椅，现金柜台专设“爱心窗口”并在叫号系统中嵌入优先办理机制，为老年客户开辟绿色通道。公众教育区摆放的大字版《老年金融消费者风险防范手册》，以清晰图文提示诈骗陷阱，成为老年人守护“钱袋子”的实用指南。在实际服务中，这些举措已有所成效。例如，卢湾支行成功拦截一笔“贷款转账”，帮助客户避免了近35万元的财产损失；浦东分行成功拦截一笔50万元的“彩礼钱”大额取现。中信银行上海分行一线员工正用专业技能与温暖服务为客户的财产安全筑起了第一道防线。

除硬件设施升级外，中信银行上海分行依托总行金融科技赋能，针对老年人线上操作痛点推出全渠道“关怀模式”：网点及自助设备上线“关怀（大字）版”显示界面，手机银行“幸福+”版老年专属APP通过适老化设计优化使用体验——超大字体界面将支付、余额查询等高频功能置

顶，自助语音服务与专项金融产品推荐搭配专属老年客服，同步通过安全监控提示、一键整合安全设置等科技手段强化信息防护。理财板块 UI 全面升级，以更直观的产品分类与适宜人群说明降低适用难度。此外，APP 嵌入“养老地图”“医疗健康”“幸福+俱乐部”等实用功能，并整合周边超市、药店等高频消费场景的领券立减服务，将支付适老服务延伸至老年客户“家门口”，让金融服务深度融入日常生活场景。

此外，中信银行上海分行还将适老化服务从网点延伸至社区生态：徐汇支行开设“玩转智能手机”课程，助力老年人掌握手机打车、在线就医等数字技能；宝山支行将插画版金融读本送入村委会，以通俗语言普及反诈知识；奉贤支行联合老年大学举办才艺大赛；北蔡支行走进三林老街，用沪语向老年人讲解消费者八项权益、防范电信诈骗和非法集资等金融知识等。在全国敬老月期间，全辖网点以“乐享乐龄”为主题开展系列活动，推动金融服务融入老年群体社交场景。在服务规范上，网点大堂经理担任“敬老志愿者”，为 75 周岁以上或行动不便客户提供全程陪同服务，对重病、出国等特殊群体提供上门服务，以“金融服务嵌入生活场景”的模式，实现适老化服务从硬件升级到人文关怀的升

华。这种“科技适老”与“暖心服务”并重的实践，不仅重塑了养老金融服务标准，更为老龄化社会构建老年友好型金融生态提供了新范式。

协同共建生态，激活银发经济发展新势能

随着银发经济加速发展，中信银行上海分行以“生态共建”为战略支点，通过集团协同、产业联动，构建养老金融服务新生态。

中信银行上海分行以多元合作激活产业动能。去年 8 月，与中信养老、友邦人寿签署三方战略合作，首推跨平台一站式养老服务，将中信养老资源与合作保险公司权益整合，客户可借助数字人财顾问“小信”，用“三分四步”法制定养老规划，还能享受专属保险产品，解锁中信养老实体服务权益。以上海由由信福养老院为代表，中信养老在沪布局 8 大项目、提供 4000 余张床位，客户可通过金融产品享受一站式品质养老，极大降低了品质养老的门槛；举办“时光有信·老友季”活动，直播吸引 150 万人次观看，引发民众对养老金融的思考；联合友邦保险及中信养老，打造了全行首家养老康养体验舱，通过健康监测、留声留影、服务宣传等形式，让用户 360 度沉浸式体验养老生活，更为直观、个性化

地为客户打造全新体验形式；承办“上海国际活动周金融与科技共建美好银发生活”养老论坛，搭建行业交流平台，汇聚生态发展智慧。今年 5 月，中信银行上海分行参与上海第三支柱养老保险推进会，入驻“随申办”个人养老金专区，在养老金体系从“单轮驱动”迈向“双轮驱动”的改革进程中，通过一站式服务推动个人养老金制度落地，夯实养老金融发展根基。

近日，中信银行上海分行携手中信保诚人寿上海分公司、中信信托落地集团内首单“银行+保险+信托+产业”四位一体的信托养老服务。此笔业务的落地标志着中信银行上海分行在贯彻落实做好养老金融大文章、深耕养老金融服务领域迈出关键一步，也为区域养老金融创新提供了中信样板。该创新业务模式充分发挥了中信集团“金融+实业”的综合优势，围绕中信金控“信未来 信养老”养老金融品牌服务体系，为客户提供一站式养老综合解决方案。通过将保险保障、信托架构与养老服务深度融合，实现了客户端在养老资金专业管理、财富有序传承和特殊需要养老服务精准对接安排三大核心诉求。中信银行上海分行正通过生态版图拓展，推动养老金融服务从单一产品供给向产业生态协同升级。

推进养老金融“三优”服务体系建设的 坚守金融为民初心

文 | 民生银行上海分行

近年来，民生银行上海分行全面贯彻党的二十大精神和二十届三中全会及中央金融工作会议精神，坚守金融工作的政治性、人民性，紧扣“服务民生保障、服务实体经济、服务国家战略”，以“金融为民”为初心，加速布局养老金融生态，积极打造有温度的老年金融服务，助力银发经济高质量发展。

组织机制保障

一是完善组织体系，设立国家战略工作领导小组，统筹实施金融“五篇大文章”、重点区域经济发展等各项国家战略工作规划、决策部署，领导小组下设养老金融委员会，牵头推动养老金融发展，提升金融服务中国式老龄化的精准度与实效性。二是强化绩效考核，民生银行上海分行平衡计分卡设置养老金融指标，重点考核个人养老金账户、社保卡、企业年金账管户数核心指标，强化养老金融业务发展引导。三是设立特色服务体系，制定《上海分行养老金融高质量发展实施方案》，建设以养老“优”选产

品为基础、以养老“优”选服务为驱动、以养老“优”选平台的“三优服务体系”，体系化推动养老金融多维度、全方面发展。

以“优”选产品为基础，回归养老金融服务本源

近年来，民生银行上海分行大力推进上海社保卡、企业/职业年金、个人养老金第一、二、三支柱基础养老金融产品的发展和完善，持续丰富养老金融产品货架，为不同阶段养老金融客群提供适配的养老金融产品。

多措并举完善社保卡业务。针对在职职工，以“进企服务+定制方案”批量获客，加强与社区、学校等联合积极开展新市民、未成年新版社保卡发卡及到期换卡营销推广。部署17家社银直联网点，为附近参保企业及个人提供社保服务；与13个区社保中心结对，派驻员工前往区社保中心驻点协助开展个人客户养老金融政策宣传、为有需要的客户办理养老金融相关业务。积极参加市社保卡中心2025年社保卡金融惠民促消费活动，持续开展社保卡

和个人养老金账户普适化宣传。截至7月末，民生银行上海分行社保卡发卡近2000张，营销新增退休金代发近700户。

全面提升年金业务服务质量。一是总分支保持密切配合，协助代理人及受托人做好职业年金托管运营服务和投后风险管理，通过绩效评估增值服务，为受托人和代理人提供决策支持。二是成立企业年金业务攻坚小组，制定客群+产品企业年金协同开发机制，并优化2025年考核激励政策。三是联合战客、公司、同业、机构、小微等客群部门，通过客户类型、行业特征、已有合作等核心标签联合筛选目标客户，赋能一线精准营销。四是联合受托机构设计个性化企业年金综合开发方案，提升属地客户服务质效。上半年，企业年金托管规模同比增幅140%，排名系统前列。

推动个人养老金业务发展。一是完善产品矩阵，提升产品供给和收益透明度，上半年个人养老金产品数增至143个，稳步推进个人养老金账户内的养老储蓄工作。二是精准客群经营，重点

围绕代发、商户、备老高净值客群，提供养老资产长期规划为主线的投资者教育，上半年共开展相关活动 500 场，推动提升客户对第三支柱认知。三是根据《关于全面实施个人养老金制度的通知》要求，取消录音录像，提升个人养老账户购买保险产品便捷性。个人养老金累计开户客户数超 14 万户，缴存规模超 2 亿元。

以“优”选服务为驱动，坚持专业服务本心

民生银行上海分行持续推进线上线下适老化改造。

完善适老化基础金融服务体系。一是优化网点适老化设施。打造无障碍通道、爱心专座、爱心驿站，配备老花镜、血压计等便民工具，提供便捷服务；尊重老年客户现金使用习惯，保留传统柜台，全程辅助智能设备使用，强化服务引导。二是优化自助机具服务。升级银发版界面设计，大字体清晰指引，厅堂增设电子海报机，整合所有宣传物料及公示内容，提供更舒适等候环境的同时，为老年客户演示手机银行的使用。三是优化线上渠道服务。升级迭代长辈版手机银行，将老年客户常用的客服、权益等功能突出显示，提供内容朗读、阅读辅助等功能，解决老年客群阅读、操作困难问题。

打造多元化非金融服务体

系。民生银行上海分行针对银发客群推出“悦享出游”“社区风采大赛”“养老公益进社区”、养老金融规划等特色养老金融服务。2025 年上半年以“悦享生活，乐享人生”为主题开展 1144 场养老金融便民服务日活动；连续两年组织社区老年客群开展“社区风采展示大赛”，参加人数逾千人。今年组织广大老年客户参与由北京民生中国书法公益基金会主办“民生书法大会”，累计开展“名师书法大讲堂”“书法雅集”等系列活动近百场，参与人数超 2000 人次，不断增强对养老群体的金融服务和非金融关怀。

建设老年消费者保护体系。

一是严格销售合规管理，针对老年群体采取更为审慎的风评规则，强化风评及销售过程的检视，强化老龄客户风评、双录、营销宣传等销售过程管理。二是加大涉老诈骗防范打击，今年以来总分支协同联动，已成功为老年群体挽回诈骗损失超 400 万元，守好老年人的“钱袋子”。三是打造“月月第三周，周三说消保”宣教品牌，上半年，重点面向“一老一少一新”客群开展近 900 场活动，触达消费者有效人次超千万级。

强化区域产业联动，以“优”选平台链接养老产业客户

民生银行上海分行积极把握养老金融发展机遇，灵活运用结

算、现金管理、供应链金融等各类产品，加强对养老产业企业的融资支持和综合服务，积极促进养老金融高质量发展。

聚焦重点行业，加大金融支持力度。民生银行上海分行聚焦医药研发、器械制造等重点领域，锁定张江药谷、浦东国际医学园区等产业集群，针对创新型药企、医疗器械研发企业提供专项融资方案。加大对于科创属性较强的智慧养老科技企业，如 AI 护理机器人、远程医疗设备商等企业的信贷支持力度。综合运用供应链产品等为国药等医药龙头企业提供上下游客户融资服务，促进养老产业发展。

深耕养老生态，加强综合服务。坚持综合服务的整体导向，积极支持优质医疗卫生机构客户运转，进一步强化生态建设和综合开发。与复旦大学附属肿瘤医院、眼耳鼻喉科医院共建“银医通”平台推动医养融合，提供上门收款、对患者和家属的零售金融服务等，不断提升对产业生态建设的支持。

在与携程集团良好合作基础上，携手携程国旅跨界合作，围绕上海银发客群的年龄特点、出游喜好和饮食特点，打造“上海悦享出游”银发定制一日游，带客户感受上海历史文化变迁，截至目前累计发团超 10 个，参加人数逾 400 人。

构建多层次体系 推动银龄经济服务升级

文 | 浙商银行上海分行

随着上海人口老龄化程度的不断加深，银发客群的金融需求日益凸显，这一群体对金融理财产品有丰富而多层次的需求，具备极大的客群运营和开发潜力。浙商银行上海分行从支付场景、手机银行长辈版和个人养老金产品三个方面切入，充分考虑银发客群需求，竭力为银发客群提供舒心、贴心、放心的金融产品与服务。



▲ 浙商银行上海闵行支行老年活动中心

乐享银发时光

“银发俱乐部” 召集令发布

浙商银行上海分行以闵行支行为支点，努力打造“银发俱乐部”，为银发客户提供交友、娱乐、医疗等多方面的服务，建设全体系、重健康、有活力的银发客户活动中心。以“银发俱乐部”为纽带，与银发客户建立深刻联系，开展友好互动，大力提升了浙商银行在银发客群中的品牌形象。

银发活动筑暖巢。闵行支行五楼整层进行全面升级改造，作为银发客户活动中心。

活动中心软装中注重体现银发客群元素，墙面颜色选用暖色调，给客户带来更强的归属感和更温馨的体验。活动中心提供老年专属舞台、活动交流空间，并将浙银特色有机融入。活动中心宽敞明亮，可同

时容纳 20 余位客户参与交流。一侧安装有投影大屏，客户可在此观赏电影，乐享悠闲时光。活动空间中设置茶水间，微波炉、咖啡机、茶水加热器、小冰箱等专属小家电配备齐全，丰富的标识摆件，方便客户直观满足喝咖啡茶水、加热简餐等各项需求。针对银发客群的日常理发需求，建设了银发客

群发型屋，以优惠的价格为周边老年客群提供高质量的理发、洗发服务。

银发俱乐部丰富了当地老年客群的日常生活，通过日常高频互动，提升了浙银品牌认可度，助力银发客群的进一步开发与转化。

守护夕阳健康需求。针对银发客群的医疗、养生需求，闵行支行拟与周边社区医院及中医养生堂建立合作关系，定期为银发客群提供义诊、中医养生建议。该项活动契合了老年人的医疗需求，将医院的优质服务输送到本地社区，得到银发客群的一致欢迎与大力肯定。

老年大学焕发新彩。老年大学活动是银发俱乐部中的关键一环，目前，闵行支行正在推进与相关机构的合作，计划上线银发客群感兴趣的优质课程，并定期更新课程，确保客户“天天有课上，课课有趣味”。老年大学项目将依托活动中心长期运行，持续吸引银发客群，丰富客群日常生活。

通过组织老年大学活动项目，一方面实现了对银发客群的深入开发与长期运营，另一方面也为周边老年群体注入了新鲜活力，给当地社区建设带来新能量，点亮社区朝气与激情，树立浙商品牌形象。

智享银发时光 长辈版手机银行推出

手机银行是客户开展业务的主要阵地，针对银发客群特殊需求，浙商银行手机银行推出长辈版，加强数字端适老化建设。长辈版手机银行提供了更简洁的操作页面，使用更大字体，突出常用功能，采用交互设计，全面降低学习成本，方便老年人上手操作。

手机银行首页设立金桂人生专区，将养老金融品牌建设融入到长辈版手机银行中。金桂人生专区考虑到银发客群的投资等需求，专门为银发客群提供一站式服务，帮助银发客群更有力、更智慧地把握自身财富。手机银行首页提供了最近距离的网点地址及联系方式，方便客户前往网点咨询相关业务，全面的服务让银发客群办理业务更放心，贴心的页面设计充分体现了浙商银行对于银发客群的人文关怀。在数字化发展浪潮的冲击之下，浙商银行手机银行长辈版将温馨体贴的服务理念融入智能化设计中，助力银发客户智慧远航，畅游金融之海。

安享银发时光 个人养老金营销推广

个人养老金是我国养老保障体系中的“第三支柱”，由

政府政策支持、个人自愿参加、市场化运营，缴纳个人养老金可享受税收优惠政策、减少当期个人所得税，账户内养老金可投资规定范围内理财产品。

今年以来，浙商银行不断加强个人养老金营销推广，扩大个人养老金客群规模，充分开发潜在银发客群，助力客户资产保值增值，帮助客户做好养老资金规划。大力推广“个人养老金 多重好礼送不停”活动，助力个人养老金账户业务推广，帮助客户搭建养老护城河，为客户充分储备养老资金，高效制定养老规划，助力客户安享银发时光。

未来，浙商银行上海分行将继续挖掘银发客群需求，从线上数字和实体设施两大层面优化配套设施，给银发客户带来更贴心的服务、更舒适的体验。浙商银行上海分行将重点关注银发渠道建设，建立有活力的银发客群聚集地，以养老金融滋养银发经济，以浙商力量点亮养老时光。

提升养老金融温度 构筑银发经济新生态

文 | 宁波银行上海分行

随着我国人口老龄化进程持续加快，养老金融服务已成为关乎民生福祉与社会发展的重要课题。上海作为国际化大都市，人口老龄化呈现程度深、速度快的特点，对养老金融服务的专业化、多元化提出了更高要求。宁波银行上海分行坚守“金融为民”的初心使命，积极响应号召，聚焦养老金融领域现实需求，全力推动构建与上海人口老龄化态势相适配的养老金融服务和保障体系，为上海银发经济高质量发展注入坚实金融动能。

打造多元产品体系 精准对接养老需求

宁波银行上海分行构建了全周期养老金融服务体系，针对不同年龄层需求提供差异化产品：青年主推长期储备方案，中年侧重财富增值，老年聚焦稳健收益。产品涵盖个人养老金、商业养老保险等政策型产品，并整合优质养老社区资源，形成“金融+服务”生态闭环。

推进个人养老金业务，助力第三支柱发展。自2022年11月

正式上线个人养老金业务后，宁波银行上海分行通过组织定制化投策会、运用新媒体进行政策宣导等形式，多渠道开展宣传推广。同时，持续优化开户流程，建立全渠道开户入口，同步推出个养纪念凭证等服务，构建涵盖储蓄、理财、基金、保险的全品类产品体系。通过与头部产品公司深度合作，重点布局中长期稳健产品，目前已上线养老金融产品超115款，并为客户定期提供资产检视服务。截至7月末，已开立个人养老金账户3.7万户。

深化商业养老金普及，完善养老保障方案。2024年5月28

日，宁波银行上海分行全面开启商业养老金业务试点，目前已引入国民、太平和国寿养老的三款期限保本产品。宁波银行上海分行致力于为客户提供全方位、长周期、一体化的养老金融规划服务，推动个人养老业务实现从基础账户服务向综合财富管理的转型升级。截至7月末，已为1773位客户实现商业养老金配置5.6亿元。

链接养老社区资源，丰富无忧养老选择。针对有养老社区需求的客户，宁波银行上海分行充分发挥渠道资源优势，与泰康、太平等头部保险机构深度合作，



▲ 宁波银行上海分行走进街道开展定制化讲座

创新推出“养老社区体验计划”，每月组织泰康之家申园、太平梧桐人家养老社区和太保家园的参观、游园和入住体验。今年以来，已举办 13 场游园活动，带看 150 组客户，助力客户实现“医养结合、乐享晚年”的品质养老愿景。

优化网点适老服务 提升银发服务温度

宁波银行上海分行积极推进适老化服务升级，通过硬件改造、流程优化和服务创新，为老年客户打造安全舒适、便捷高效的金融服务环境。分行从老年客户需求出发，在网点布局、设备配置、业务办理等环节融入人性化设计，简化操作流程，提供专属服务，全面提升老年客户的服务体验。

完善硬件设施，推进适老化改造。宁波银行上海分行扎实推进适老化改造升级，在辖内网点配备无障碍通道、爱心专座、助老器具等适老设施，打造安全便捷的适老服务环境。同时，为 60 周岁以上客户开通优先叫号通道，保留传统现金服务窗口，建立“绿色通道”应急响应机制，全方位满足老年群体金融服务需求。

优化服务流程，保障服务质量。宁波银行上海分行不断升级智能设备适老功能，在现金柜员机、综合柜员机等设备上增设语

音引导和大字显示模式，并在网点特设“银发科技体验区”，配备专人指导使用智能设备。此外，同步优化手机银行 APP，推出“长者关爱版”——精简界面、放大字体，聚焦转账缴费等常用功能，让老年客户轻松享受数字化金融服务。

创新服务形式，解决特殊需求。针对行动不便的老年客户，在传统上门服务基础上，工作人员会携带便携式智能终端上门，通过人脸识别和总行远程授权，为老年客户现场办理开卡、激活、转账等业务。同时，各网点均配备“银发服务专员”，除提供全程陪同引导外，还可为取现及现金兑换客户提供零钱包兑换服务。

构建养老服务生态 赋能银发经济发展

宁波银行上海分行以“全方位赋能养老生活”为目标，通过宣教普及、权益延伸、科技赋能等举措，构建覆盖全生命周期的智能化养老服务生态，让金融服务真正融入老年生活的方方面面。

宁波银行上海分行积极构建“线上+线下”立体化养老金融宣教体系，线上通过短视频、微信群等形式普及政策与产品知识，线下围绕合作企事业单位及社区需求，组织专业团队和明星

讲师开展定制化讲座，今年以来已举办 120 余场，覆盖超万人次。同时，联合街道、派出所、居委会打造“银政社”协同反诈防护网，常态化开展“反诈在行动”系列讲座，通过案例解析、宣传手册、情景模拟等方式，详细讲解保健品推销、虚假投资等常见骗局识别技巧，为老年群体构筑起全方位的金融安全保障。

7 月，宁波银行上海分行成功上线养老金代发系统，实现全流程自动化处理、精准数据对接和多重安全防护，确保资金安全高效发放。该系统经过总分行金融科技部门数月研发，现已顺利对接上海市人力资源和社会保障局下属社会保险事业管理中心。未来，宁波银行上海分行将继续深化“社保+金融”场景应用，拓展社保卡等创新业务，通过科技赋能提升服务效能，为老年客户提供更安全便捷的金融支持。

养老金融服务是应对人口老龄化的重要支撑，也是银发经济高质量发展的关键抓手。宁波银行上海分行将继续坚守“金融为民”的初心，持续创新养老金融服务模式，优化服务体系，提升服务质效，为构建与上海人口老龄化程度相适应的养老金融服务和保障体系贡献力量，助力上海银发经济高质量发展，让更多老年人安享幸福晚年。

银发映初心 金融润晚晴

文 | 杭州银行上海分行

随着我国人口老龄化程度持续加深，银发客户的金融需求已从传统的储蓄、理财逐步向“财富保障、健康支持、兴趣拓展、情感联结”等多维度延伸。在此背景下，杭州银行上海分行积极响应人民银行上海市分行等十部门联合印发的《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》精神，深入贯彻落实《上海市老龄事业发展“十四五”规划》关于“构建多层次养老金融服务体系”的部署要求，将养老金融服务作为零售财富转型的核心抓手，创新性地打造“三公里幸福圈联盟”社区服务模式，通过资源整合、场景嵌入、信任构建和权益联动，有效服务银发经济高质量发展，探索建立与区域老龄化程度相适应的养老金融服务新路径。

打造“适老化产品” 筑牢晚年生活“保障网”

作为银发客户的“金融伙

伴”，杭州银行上海分行深耕银发群体的金融需求，开发系列适配银发客群的金融产品，持续推出养老主题产品“颐养天年”系列，为中老年高净值客群提供保险金信托服务，建立目标客户精准、操作方便的养老和家族传承服务机制，让金融服务成为他们晚年生活的“稳定器”。

构建“幸福圈联盟” 织密养老金融“生态网”

突破传统金融服务边界，杭州银行上海分行推出“三公里幸福圈联盟”社区服务模式，以网点为圆心，整合周边三公里范围内的高频生活场景资源，与餐饮、生鲜超市、美发店、养老食堂等 10 余家优质商户建立战略合作关系，打造“金融+生活”融合生态圈。

通过联盟商户推出专属“满减优惠”“积分兑换”等权益活动，实现银行客户与商户资源的双向引流：一方面为老年

客户提供实实在在的生活便利与消费优惠；另一方面借助高频生活场景增强客户触达，降低金融服务获取门槛，提升周边社区市场渗透率。

此外，杭州银行上海分行实行理财经理“包干制”，与社区居委会建立常态化联动机制，在社区活动、节日慰问等场景中联合商户上门送服务、送福利，推动金融服务“零距离”触达银发群体。

“老有意思了”活动 编织晚年生活“记忆链”

为满足银发客户对精神文化生活与社交互动的深层需求，杭州银行上海分行创新打造“老有意思了”社区服务品牌，将金融服务从网点延伸至社区、家庭和日常生活场景，构建“金融+生活+健康+社交”四位一体的服务网络。

各网点立足社区版图，每月开展适老化活动：金融服务讲座上，养老储蓄与投资知识

变得通俗易懂；反诈知识分享中，真实案例让风险防范意识入脑入心；手工劳动沙龙中，指尖的创造点亮晚年生活；便民服务台前，一站式生活支持解决日常难题。从财富规划到生活便利，从风险防范到社交联结，“老有意思了”让银发客户在亲切自然的场景中，感受到金融服务的“零距离”与“暖色调”。

自2024年12月启动以来，杭州银行上海分行辖内17家网点累计开展活动240场，触达客户超7千人次。每一场活动就像一颗珍珠，串联成银发客户晚年生活里的“记忆项链”。

借力“社区原生力量” 筑牢养老金融“信任链”

信任是金融服务的基础，对于老年群体而言更为关键。杭州银行上海分行注重依托社区已有公信力资源，选择具有良好口碑、长期服务社区的商户和关键人物作为合作伙伴。如重点合作商户俞老板，凭借长期坚持敬老助老积累的良好声誉和广泛群众基础，有效帮助银行快速建立与老年客户的信任连接。

杭州银行上海分行服务已深度融入社区治理体系，相关优惠活动被纳入街道“美好临汾社区生活商务一本通”，覆

盖20个居委会，实现精准传播。同时，积极参与街道“安惠暖阳”助老服务宣传，与社区共建“暖‘新’助老服务党建联盟”。杭州银行上海临汾路支行荣获街道党工委授予的党建联盟铜牌，标志着政银协同服务养老获得高度认可。

创新“非金融权益” 激活养老金融深层需求

在夯实金融产品服务基础上，杭州银行上海分行积极探索非金融权益的深度运营，提升客户黏性与服务附加值。

对通过社区活动引入的新客户，实施精细化承接机制：设置“新户礼”海报、优化厅堂动线、强化一线员工“一句话营销”与转介绍能力，实现社区活动客户转化开卡率达10%、新增资金流入率达60%、财富产品购买率达20%。

创新互动形式，如厅堂“投壶游戏”“反诈知识答题”等活动，寓教于乐，吸引老年人积极参与，并同步完成客户KYC（了解你的客户）、风险偏好及兴趣调研，为后续精准服务打下基础。

围绕老年群体关注议题，每月策划健康养生、投资策略、智能设备使用等主题沙龙，提供差异化、有温度的服务体验。

前瞻性布局非金融权益深

度运营。计划联合街道、老年大学开展“非遗主题银龄课堂”，目标是以丰富的文化权益活动为载体，增强客户黏性，将服务从单纯产品销售转向满足精神文化需求。进一步探索“金融+教育”的融合路径，以“课堂”为桥，将金融服务与兴趣培养相结合，为银发服务注入新活力。

面向未来，杭州银行上海分行将持续深化养老金融服务创新，着力构建与上海超大城市老龄化特征相适应的服务体系：产品端将构建覆盖青年、中年、临近退休客户全生命周期的养老产品体系，让“养老规划”从“晚年课题”变为“终身规划”；服务端将推进“养老金融”平台建设，打通“财富管理、健康管理、生活服务”全场景，让金融基础服务更贴心；生态端将持续提升“老有意思了”品牌影响力，通过更多元的社区活动、更专业的“银龄课堂”，让金融服务更好地融入银发客户的日常生活。

杭州银行上海分行始终秉持“以客户为中心”的服务理念，不做冰冷的金融服务提供者，而是做银发客户可信赖的“成长伙伴”——与他们同行、相伴、共成长。“银发金融”的答卷，不止于当下，更在于长远。

积极构建“三位一体” 养老金融服务新生态

文 | 江苏银行上海分行

江苏银行上海分行始终将发展养老金融作为服务民生、践行社会责任的核心内容，坚持系统规划、多维发力，持续深化养老金融服务体系建设。在产品供给上做精做优、服务优化上提质增效、产业赋能上精准发力，着力打造有温度、有深度、有力度的养老金融服务品牌，全力书写“养老金融”大文章。

强化顶层设计 健全长效推进机制

江苏银行上海分行将养老金融纳入核心战略议程，以高站位、强统筹推动养老金融工作落地生根。结合总行《江苏银行加快推动养老金融高质量发展行动方案（2024—2026年）》，系统出台《江苏银行上海分行做好金融“五篇大文章”工作方案》，进一步明确养老金融的战略地位，聚焦养老金融、

养老服务金融、养老产业金融和养老服务生态建设，从机制保障、实施路径、资源支持等方面制定具体工作举措，推动江苏银行上海分行凝心聚力、加快推动养老金融高质量发展。

江苏银行上海分行成立养老金融专项工作组，党委班子成员任组长，形成“一把手主抓、专班化推进、全行联动”的责任闭环。资源配置上，聚焦养老领域薄弱环节，单列信贷额度、专项费用及人力编制，全力保障适老服务网点改造、产品研发以及产业支持；协同机制上，打破公司、零售、科技等部门壁垒，通过联席决策、联合攻关，显著提升服务响应效率；业务创新上，不断探索金融产品和服务模式创新，为客户提供多元、个性的金融解决方案，为养老金融稳健发展筑牢根基。

江苏银行上海分行积极推广“苏银养老金融品牌”，成

立“融享幸福俱乐部”，常态化开展金融知识普及与适老非金融服务宣传活动，近年来陆续举办“新春龙抬头”“和乐全家福”等系列活动，为广大老年客户送欢乐、送祝福、送温暖、送知识。

提升适老水平 优化服务体验

江苏银行上海分行大力推进适老化服务网点改造，各营业网点均为老年客户配备爱心专座、老花镜、放大镜等贴心设施，还提供专业的血压、血糖检测仪、急救药箱等医疗物品，部分网点配备除颤仪，为老年客户的健康安全保驾护航。网点铺设防滑地砖、设置适老卫生间、配备爱心专椅，保障老年客户行动安全；设立尊老服务窗口，在现金区开辟绿色通道，减少老年客户等待时间；完成自助设备、智能柜

台大字版改造，方便老年客户操作；推行适老化柜面业务模式，降低业务办理门槛；配置带语音监控显示屏外接点钞机，让老年客户办理业务时听得清、看得清现金张数；安排服务经理全程指导，解答现场咨询，提供向导服务，实现网点适老化服务全面升级。南汇支行、浦东支行、惠南支行、青浦支行荣获“上海银行业敬老服务网点”称号。

为助力老年群体跨越“数字鸿沟”，江苏银行上海分行强化数字赋能，构建“线上+线下”的适老服务生态。线上推出“关爱版”手机银行，充分考虑老年人使用习惯，简化操作流程、放大界面字体，突出智能转账、明细查询、生活缴费等高频功能，并伴有爱心语音提示，辅助客户精准选择功能。同时，95319 客服专线开通“一键转人工”功能，确保老年客户在使用线上服务时能随时获得人工支持。聚焦养老场景需求，在手机银行上线医保电子凭证、在线挂号、在线问诊、一键打车、生活缴费等功能，让老年客户足不出户即可享受“一站式、多元化”的便捷生活服务，切实提升生活品质。

聚焦“备老客群”与“养老客群”需求，构建立体化养老财富管理体系。整合储蓄、理财、

基金、保险、信托等多元金融品类，打造覆盖从基础资产保值到进阶财富增值的全周期配置方案，满足不同年龄段、不同财富规模客户的养老资金规划需求。针对 50 周岁以上个人客户推出的专属理财产品融达 6M-E 款，凭借稳健的收益和可靠的风险控制，规模已突破 8 亿元，深受老年客户青睐，有效满足了老年客户的财富管理需求。同时，搭建包含特色卡种、专属理财、便捷结算、增值服务的全方位养老客群服务体系，通过定制化产品组合与场景化服务触达，切实提升老年客户的获得感、幸福感与安全感，推动养老服务从“有保障”向“更优质”升级。

赋能产业升级 打通养老生态资金链

为缓解养老服务机构融资难问题，江苏银行上海分行积极践行养老金融服务初衷，充分运用现有产品加强资金支持，创新推出多元信贷产品矩阵。

针对养老服务机构、社区养老项目等不同主体的资金需求特点，通过随 e 贷信用贷、抵押贷专项产品，提供精准资金支持，满足各类养老机构及各类老年用品经销商经营流动资金需求，切实解决养老企业在扩张运营、设施升级中的“急

难愁盼”问题。进一步延伸服务链条，为养老企业提供涵盖经营管家、信息咨询、系统搭建等在内的综合经营解决方案，从资金支持到运营赋能，全方位推动养老产业生态升级，助力构建更加完善的养老服务体系，为养老产业健康发展提供“源头活水”。

上海某护理院急需资金进行业务拓展与设施升级，江苏银行上海分行得知后迅速安排客户经理上门，深入了解情况，量身定制金融服务方案。秉持“从简、从快”原则，专业评估团队严谨审查，在风险可控前提下，给予护理院 2000 万元授信额度。除资金支持外，江苏银行上海分行还为养老企业提供涵盖经营管家、信息咨询、系统搭建等在内的综合经营解决方案，全方位推动养老产业生态升级。

从产品供给到服务升级，从个体关怀到产业赋能，江苏银行上海分行积极响应国家养老金融战略，始终以客户为中心，主动践行社会责任，通过持续创新养老金融产品、丰富服务供给、构建“线上+线下”温暖服务体系，扎实做好“养老金融”大文章，用金融力量护航银发族幸福晚年，为推动养老金融高质量发展贡献积极力量。

用心诠释适老化服务 精准促进银发经济产业发展

文 | 民泰银行上海分行

上海作为全国老龄化程度最高的城市之一，其老龄化趋势日益显著。据最新数据显示，2024年底上海户籍老年人口已达578万，占比37.6%，预计到2025年这一比例将突破40%，深度老龄化社会特征持续凸显。面对如此严峻的老龄化挑战，民泰银行上海分行积极响应国家号召，深入探索金融适老化服务的新路径，致力于从金融角度做好适老化服务的“大文章”。

银医紧密合作 深耕老年服务

自去年以来，民泰银行与仁济医院建立了“金融+互联网医院”的服务模式，是跨领域合作推出适老化金融服务的一项新尝试。仁济医院“仁术济世”的精神与民泰银行“善小而精、无微不至”的服务理念不谋而合，双方发挥各自所长，实现金融与医疗领域的深度融合，为客户提供更全面、便捷、高效的服务体验，让老年群体享受智慧医疗带来的

生活便利。

上海浦东支行作为民泰银行上海地区的一家老牌支行，已立足于浦东地区十余年，考虑到周边的客户群体大多是中老年人，浦东支行不断提升网点适老化服务水平，作为仁济医院的合作网点，旨在为客户就医过程中的诸多难题提供解决方案，特别是针对老年群体和行动不便的客户。网点内设置的“云诊室”配备专业医疗设备，可提供血压监测、血糖检测等基础医疗检测服务，并由专职人员协助完成远程视频问诊，让老年群体在家门口就能获得专业医疗资源支持。

例如，客户沈女士在支行办理业务时提及身体不适，大堂经理建议通过云诊室检测，结果显示异常并推荐就医，沈女士就医后医生警示脑梗风险需紧急检查，但因挂号困难向支行求助，工作人员迅速协助挂到仁济医院神经内科当日号，客户随即就诊。当晚，沈女士致电致谢，对银行服务给予高度肯定。

这一服务案例只是民泰银行上海分行服务众多老年群体中的一个缩影。民泰银行上海静安支行对于老年客群的服务理念也从“标准化供给”向“精准化匹配”转变。静安支行日常通过开展社区走访、街道推广的形式，拍摄反诈宣传小短片，开展多样化的反诈宣传活动，增加与老年客群联系的广度；定期举办定向客户关怀活动，如手工制作等，增加与老年群体的互动与信任，深入了解其金融需求，有效增进与老年客群联系的深度。静安支行还围绕养老金管理、医疗保障、财富传承等核心需求，为老年客群科普符合老年人风险偏好与生命周期特征的储蓄、专属理财、保险配置等产品，用通俗易懂的语言向老年客群介绍产品特点，强化信息披露的清晰度与可读性。除此之外，静安支行持续推进网点适老化改造，设置健康角，对老年病以及养生知识进行科普，同时增设血压测量机、医疗箱、老花镜等设施，增强人文关怀。

赋能康养产业 激发银发经济活力

民泰银行上海分行不仅关注老年群体服务，更强调对银发经济经营主体和产业集群的支持，积极发挥金融引擎作用，加大对养老社区建设运营机构、康复护理机构、老年用品研发生产及销售企业、智慧养老科技企业等核心市场主体的信贷支持力度。

民泰银行上海嘉定城区支行就深刻认识到康养适老金融服务的重要性和紧迫性，成立了专门的康养适老服务团队，通过走访和调研并制定了详细的服务方案，为客户提供个性化的金融产品和服务。上海某健康管理有限公司拥有员工 200 余人，拥有西门子、罗氏、飞利浦等品牌的高级高端体检设备，如低剂量螺旋 CT、超导可磁共振谱仪、磁控胶囊胃镜机器人等，该公司的康养产业包括养老服务、医疗康复、健康旅游等多个领域，这些领域的发展需要大量的资金投入，嘉定城区支行助力该公司成功发放贷款 300 万元，缓解了该公司康养产业发展的资金压力，体现民泰银行上海分行对银发经济的一种实质性支持。

银社共建 打造老年友好社区

民泰银行上海分行注重与社



▲ 民泰银行上海嘉定城区支行负责人开展企业走访

区的合作，搭建金融服务新场景。辖内各网点定期举办“便民集市”活动，在社区内组织老年居民制作非遗手工制作、体验义诊、理发、磨刀等便民服务，让居民们感受社区温暖。上海长宁支行、青浦支行、嘉定城区支行与社区签订共建协议，深入社区开展金融知识普及活动。不仅如此，长宁支行党支部还在建党节时与社区共同开展“致敬老党员”的活动，活动通过“送温暖”“听心声”“传精神”三重维度，既让老党员感受到组织温度，又促进青年党员传承红色基因，深化了支部共建效能，为构建更紧密的党群联系奠定基础。

在科技助老方面，民泰银行上海分行辖内多家机构一对一、手把手教授老年群体使用数字银

行简悦版 APP，帮助他们掌握老年服务专区内的适老支付服务、金融知识宣传和紧急联系电话等模块的使用方法及日常查询、转账、缴费等业务的操作方法。这些举措旨在让老年客户能够更好地融入数字化时代，享受到科技带来的便利。

用“心”出发，面对人口老龄化的挑战，民泰银行上海分行不断创新服务方式、丰富服务内容、提升服务质量，持续聚焦老年客户金融消费特点和金融服务需求，帮助老年客户跨过数字鸿沟，共享数字金融的便利，为老年客户群体提供更加优质、贴心的金融服务。未来，民泰银行上海分行将持续弘扬尊老爱老正能量，以金融力量守护最美“夕阳红”。

多维度升级服务 赋能上海养老金融发展

文 | 盛京银行上海分行

盛京银行上海分行以“金融助老”为核心，从优化服务设施、创新服务模式，到构建多元服务生态圈、深化协同合作，再到强化金融赋能、筑牢安全防线，通过系统化、有温度的服务实践，彰显“以客户需求为中心”的理念，全面落实中国人民银行上海市分行等十部门联合印发《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》，为上海养老金融高质量发展注入新动能，让金融服务惠及每位老年人。

升级适老服务 优化金融体验

盛京银行上海分行从老年群体实际需求出发，通过物理设施与数字渠道的双向升级，全方位提供贴心服务，让老年客户享受便捷舒适的金融体验。

物理设施适老升级方面，盛京银行上海分行各网点精心改造，全面配置老花镜、放大镜、无障碍通道等设施，优化标识

系统，从根本上消除老年客户“看不清、找不到”的操作障碍。这些细节改变，让老年客户办理业务时安全感与舒适度倍增，以往因设施不便产生的焦虑感荡然无存。

针对老年人面临的智能设备操作“数字鸿沟”问题，分行创新推出“颐养版”手机银行，以“超大字体、极简界面、强化安全”为核心设计理念，界面简洁、字体清晰、操作简单，还嵌入防诈骗提醒功能，让老年人真正享受数字金融便利。

值得一提的是，盛京银行上海分行固化“厅堂服务人员主动识别与响应机制”，确保老年客户一进门就有专人对接，“一对一”陪伴式服务，主动为老年客户提供全程业务指导与帮扶，将冰冷的机器操作转化为温暖的人际互动。

突破金融界限 构建服务生态

盛京银行上海分行前瞻性

布局，通过“银社共建”模式，打造“盛情驿站+盛情学堂”生态圈，为老年人提供丰富多样的非金融服务，满足其多元化需求。

“盛情驿站”是盛京银行上海分行将银行网点升级为社区“会客厅”的创新举措，提供阅读、休憩、观影、棋牌等10余项公益服务。在这里，老人们可约好友看书、下棋，或独自安静休憩，成为老年群体社交互动、精神慰藉的温馨港湾，显著增强客户归属感与品牌黏性。

“盛情爱心学堂”聚焦老年人精神文化需求，围绕“知识传递、智慧共享、快乐生活”宗旨，整合优质资源开设舞蹈、声乐、八段锦等丰富课程，许多老年人在这里找到兴趣爱好，结交志同道合的朋友，精准满足老年群体对健康养生、文化娱乐、社会交往的深层渴望，形成银行、社区、老年群体的良性互动生态。

深化多方协同 织密服务网络

盛京银行上海分行积极融入社区治理网络，建立与街道、社区的“定期联络—需求收集—活动共商—效果反馈”闭环机制，延伸服务触角，让服务更贴合老年人实际需求。

联办节庆活动，营造敬老氛围。联合街道、社区在传统节日开展丰富多彩的主题活动，春节组织写春联、剪窗花，端午节举办包粽子、系五彩绳，重阳节安排登高、赏菊等活动，让老人们感受浓浓节日氛围与社会关爱。

便民服务下沉，延伸服务半径。定期组织工作人员进社区，为行动不便的老年群体提供业务咨询、基础业务办理等“家门口”服务，解决部分老年人出行难题，极大提升服务便利性。

金融宣教进社区，守护资金安全。深入社区开展“加强风险防范 暖心金融服务”主题宣教，通过真实案例剖析、传授“三不一多”（不轻信、不透露、不转账、多核实）等反诈技巧，系统性提升老年群体金融素养与风险防范能力。

强化金融赋能 筑牢安全防线

盛京银行上海分行着力构

建长效机制，将金融宣教融入日常服务触点，从知识普及、风险防控到咨询投诉，全方位为老年人金融安全保驾护航。

常态化普及金融知识，通过网点微沙龙、社区讲座、发放简明手册等形式，持续向老年人普及基础金融知识、讲解产品风险，助力其理性进行金融决策。

精准化防控诈骗陷阱，针对保健品诈骗、冒充公检法、投资理财陷阱等高发诈骗类型，制作专题宣传材料，通过模拟真实诈骗场景，让老年人亲身体验诈骗过程与危害，提升对诈骗的“免疫力”。

畅通反馈渠道，及时解决问题。在网点及线上渠道设立老年服务绿色通道与咨询专岗，确保疑问及时解答、纠纷高效化解，构建起全方位的金融安全网。

前瞻布局创新 共促养老发展

为进一步优化养老金融服务，赋能上海银发经济高质量发展，盛京银行上海分行将立足区域发展实际，结合自身金融服务优势，持续深入探索差异化、特色化的养老金融解决方案。

产品创新精细化，满足多样需求。在现有“颐养版”服

务基础上，研发更契合上海老年人养老规划、医疗支付、财富传承需求的专属金融产品，如长期护理保险联结产品、养老目标储蓄、以房养老配套方案等，更好满足老年人多样化金融需求。

科技赋能友好化，便捷老年生活。积极应用智能语音导航、生物识别（指纹/声纹）等安全便捷技术，优化老年客户线上线下一体化服务体验，减少老年人使用科技产品的障碍，使其轻松享受科技便利。

跨业态生态融合化，提供一站式服务。探索与上海优质医疗、康养、文旅机构深度合作，打造集“支付结算、健康管理、养老预约、消费权益”于一体的综合服务平台，为老年人提供一站式养老生活解决方案。

人才队伍专业化，提升服务水平。加强一线员工养老金融知识、老年心理学、沟通技巧等专项培训，打造一支懂老人、有耐心、专业强的养老金融服务队伍，为老年人提供更优质贴心的服务。

未来，盛京银行上海分行将立足网点服务升级与生态协同，持续深化“金融助老”实践，通过服务场景化、产品个性化、合作平台化，助力构建老年友好型社会，为上海银发经济高质量发展注入金融动能。

护航银发养老金融 翼·桥·媒·径多维发力

文 | 渣打中国

近期，人民银行上海市分行、上海市金融监管局、市委金融办等单位联合印发《上海养老金融服务银发经济高质量发展的工作方案》，围绕金融服务老年群体、银发经济经营主体等提出了要求和措施。渣打银行（中国）有限公司上海分行根据监管要求，不断优化养老金融服务，丰富养老、敬老、助老等金融服务或活动，推动建立与上海人口老龄化程度相适应的养老金融服务体系，以有效服务上海银发经济发展。

以多元服务为翼 拓展养老金融服务新边界

渣打中国上海分行南京西路支行聚焦老年客群养老金融服务，举办了系列行内宣传推广活动，通过丰富多彩的活动和多样化服务形式，满足老年客户的金融服务需求，同时助力老年客户拥抱品质生活。

2025年7月，盛夏三伏之



▲ 渣打中国开展太极助老公益活动

际，渣打中国上海分行南京西路支行面向老年客户群体举办了“荷风入夏，滋养绽放”养生沙龙活动。考虑到老年客户对健康养生的关注，渣打中国上海分行南京西路支行特邀资深中医师结合三伏天节气特点，从饮食调理和情志养护等方面，为老年客户详细讲解了养心调脾时令养生秘诀。该活动为老

年客户的健康生活增色添彩，拓宽了养老服务的温度与广度。

以银龄课堂为桥 织牢金融权益“防护网”

为加强老年群体基础金融知识、消费者权益保护和防诈骗的宣传教育，筑牢老年群体金融安全防线，2025年6月12日，渣打中国上海新天地支

行联合上海闵行区七宝镇塘北居委会向老年居民开展了“金融课堂进社区”专项宣教活动。

“金融课堂进社区”专项宣教聚焦三大核心领域：金融反诈，以《防范电信网络诈骗宣传手册》为蓝本，拆解相关诈骗手法，“四不三查”提升老年居民风险识别能力；权益维护，结合存取款、理财等日常场景，图解金融消费者八大权益，帮助老年居民了解业务办理中的维权方式及风险保障要点；信用守护，通过真实案例解析征信逾期的后果，维护建立良好“金融健康档案”。

进社区的“金融课堂”将复杂的金融术语、法规条款变成了老年人“听得懂的方言”，使其了解了基本的法律常识和金融权益。今后，渣打中国将继续通过社区等渠道延伸养老金融服务。

以自编短剧为媒 构建助老金融安全矩阵

为加强涉老非法金融活动的防范力度，2025年6月，渣打中国上海新天地支行、古北支行、静安支行的一线员工通过观察老年群体生活，汇总日常工作案例，自编自导自演了原创防范非法金融活动宣传短剧《局中局》，并在渣打官网、官微视频号发布。该剧生动演

绎了当下常见骗局场景，剧中“施骗者”对老年弱势群体实施诈骗，最终自己也深陷“非法代理维权”的骗局。该剧警示群众“不轻信、不透露、不转账”，守好老年人“钱袋子”。

渣打中国上海分行通过制作短剧的宣传方式，向老年人揭示其熟悉场景的骗局套路，将复杂的诈骗话术转化为直观视听语言，提升老年群体识诈“免疫力”。同时，趣味化、情感化的反诈内容，将金融风险转化为有温度的情感链接。

以太极教学为径 铺就银企合作“温情路”

自2024年起，渣打中国携手复星基金会开展助老公益项目，渣打员工志愿者在系统学

习太极拳法后，走进社区，带领老人们一起练习。2025年6月，渣打银行新一轮助老公益项目启动，渣打银行志愿者每周走进社区，开展“太极助老”公益活动。

2025年7月19日一早，“太极助老”上海线下活动在陆家嘴街道社区综合养老服务中心——“乐邻·365”的小剧场开展，10余名身着白色太极服的渣打银行志愿者带领社区老人缓缓起势，边讲解边示范，台下长者们跟随练习，志愿者不时为长者们纠正动作、调整姿势，并讲授动作背后的养生知识。此项银行助老暖心公益活动深受社区老人欢迎，得到社区领导一致好评和高度赞扬，极大提升了银行的社会形象。



▲ 渣打中国上海新天地支行开展“金融课堂进社区”活动

1

公会召开第十五届监事会第四次会议

8月21日上午，公会召开第十五届监事会第四次会议。会议由第十五届监事会监事长单位邮储银行上海分行副行长卢盛主持，5家监事单位代表出席会议，公会秘书处相关人员列席会议。会议听取了《上海市银行同业公会关于

2025年上半年工作总结及下半年工作计划的报告》，审议通过了《上海市银行同业公会关于调整2025年度财务预算的报告》《上海市银行同业公会关于2025年度上半年财务预算执行及项目绩效监控情况的报告》。

2

公会外资银行专业委员会举办“解锁跨境银团新机遇”讲座

为支持中资企业“走出去”拓展业务，拓宽多元化融资渠道，鼓励境内外商业银行在跨境银团及相关融资领域的交流与合作，8月21日上午，公会外资银行专业委员会举办“解锁跨境银团新机遇”专题讲座，公会相关负责人、外资银行专业委员会、投行与银团专业委员会及金融市场专业委员会相关条线负责人百余人参加。本次讲座邀请恒生银行有限公司董事总经理兼企业银行主管黄嘉诚先生及结构融资部主管黄鸿钧先生主讲，专业委员会副主任、恒生中国企业及机构银行业务部东区主管兼上海分行行长王琳主持讲座。

黄嘉诚先生介绍了近期亚太地区银团市场

概况及香港银团市场表现，并对融资币种的选择与融资资金的用途分布进行了深入剖析。黄鸿钧先生的分享围绕跨境银团的机遇与挑战展开。从企业海外融资的综合考量因素切入，阐述了跨境银团的潜在机会，聚焦再融资需求旺盛以及绿色银团贷款。面临的挑战包括中美利差倒挂导致的中资美元债更具优势，会对跨境银团形成一定冲击。

此次讲座为境内外银行搭建了高效交流平台，助力各方洞悉跨境银团市场动态与趋势。与会人员纷纷表示，将以此次交流为契机，深化协同，共同探索服务中资企业“走出去”的创新路径，为企业多元化融资提供更有有力支撑。

3

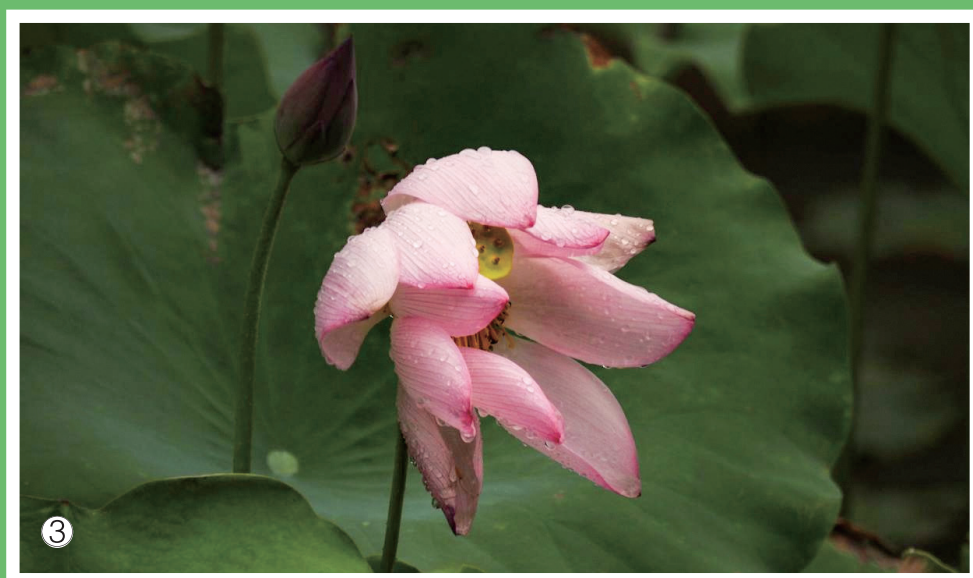
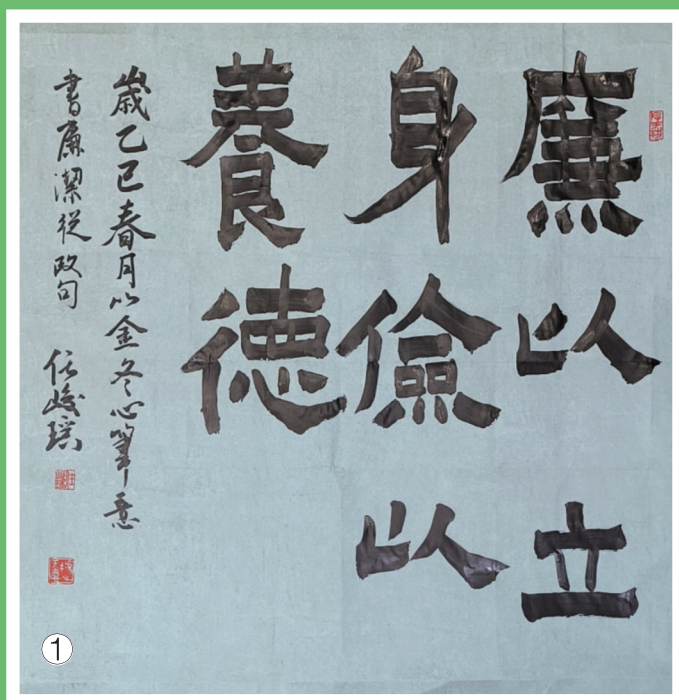
公会研究发展专业委员会召开2025年第二次工作会议

8月22日下午，公会研究发展专业委员会召开2025年第二次工作会议。公会相关负责人、专业委员会委员参加会议。专业委员会主任、民生银行上海分行公司业务部总经理孙健主持会议。

会议通报了《在沪外资银行展业兴业的新

趋势、新特征及其启示研究》等重点课题的进展情况，安排了下半年的工作，讨论了首席经济学家聘任管理办法等。

最后，专委会成员单位德国商业银行上海分行就“外汇市场和套保工具”的相关内容作了专题分享。

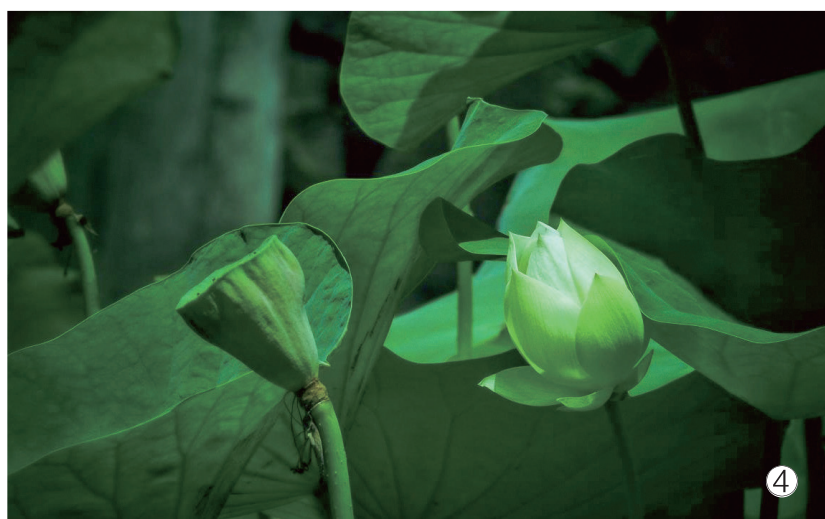


廉·莲

① 《廉以修身，德韵铸魂》
中信银行上海分行 任峻瑶 书

② 《莲洁》
江苏银行上海分行 杨雨茜 书画

③④ 《夏莲》
兴业银行信用卡中心 宋珂 摄



SHANGHAI BANKING

上海銀行同業

徐匡迪

CORRESPONDENCE

务实

高效

专业

进取

Pragmatic

Proficient

Professional

Proactive



上海市银行同业公会
Shanghai Banking Association

