

上海銀行同業

徐巨迪

03

内部资料 免费交流

内部资料性出版物准印证号 (k) 0705

SHANGHAI BANKING CORRESPONDENCE

2026年3月
总第169期

■ 特别报道

上海银行业 描绘“大城养老”金融画卷



上海市银行同业公会
Shanghai Banking Association



以金融之笔

绘就“大城养老”幸福画卷

随着人口老龄化成为我国社会发展的重要趋势，积极应对老龄化已上升为国家战略。养老金融，作为中央金融工作会议擘画的金融“五篇大文章”之一，不仅是金融业服务国家大局的必答题，更是关乎亿万家庭福祉、社会和谐稳定的民生工程。

上海是我国最早进入人口老龄化社会的城市，其在养老金融领域的探索与实践，对全国具有重要的示范和引领意义。《上海市国民经济和社会发展的第十五个五年规划纲要》明确提出“着力发展养老金融”的要求。今年初，国家金融监督管理总局上海监管局印发《上海银行业保险业养老金融高质量发展行动方案》，围绕六大方面提出二十条具体举措，标志着上海养老金融发展进入了系统化、深水区的新阶段。

政策引领与行业共振，共绘发展蓝图。上海市银行同业公会积极发挥平台与纽带作用，组织开展“2025年度养老金融服务专项竞赛”、敬老月活动，推动养老金融产品创新，推进银行营业网点适老服务规范的实践和运用，56家营业网点按规范要求完成适老服务升级；推动公会首个团体标准“T/SBAS 001—2024《银行营业网点适老服务评价规范》”落地实施，开展解读培训，为上海银行业适老化服务能力提升提供有力的技术支撑。这些举措有效凝聚了行业共识，推动上海养老金融服务迈向标准化、专业化、品牌化。

上海银行业金融机构积极行动，将战略蓝图转化为触手可及的温暖实践。

各银行从网点这一服务前沿阵地入手，全面推进适老化改造。例如，工商银行上海市分行制定《推进养老金融特色网点生态体系建设实施方案》，分层分类打造旗舰型、标杆型、基础型三级养老金融特色网点；作为全国首批5G养老标杆示范网点，中国银行周家渡支行加装无障碍设施、配备振动叫号机，选派员工学习手语，让沟通零障碍。

同时，银行服务从单一的金融产品供给，转向“金融+非金融”的全生态构建。例如，浦发银行针对60岁以上银发客群，推出“3+4”专属服务方案；上海农商银行开发优质老年教育课程，依托营业网点与“心家园”公益服务站，打造社区嵌入式学习空间，创设银校协同生态；建设银行上海市分行创新“安心”系列企业养老产品线，打造“健养安”特色网点；交通银行上海市分行构建“养老一本账”全景账户，并率先在“随申办”实现个人养老金一站式服务。

此外，各银行加强风控与宣教“护老”，牢牢守住百姓“钱袋子”。例如，上海银行2025年成功拦截老年客户受诈交易180笔，保护资金超267万元；杭州银行上海分行依托“鹰眼系统”建立10余项涉老诈骗专项监测规则，全年举办反诈讲座超500场。

回首“十四五”，从物理空间、服务内核到生态构建，上海银行业金融机构在养老金融领域展开了一场全方位、深层次的变革。站在“十五五”的新起点，上海银行业肩负着探索“大城养老”新范式的重要使命。在上海金融监管局的指导下，公会将与会员单位携手共进，以排头兵的姿态和先行者的担当，共同执笔，绘就一幅“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的“大城养老”幸福画卷。



上海銀行同業

徐巨迪

SHANGHAI BANKING CORRESPONDENCE

2026年3月 总第169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 汪明 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

印刷单位：上海丽佳制版印刷有限公司

目录 Contents

P03 Special Report | 特别报道·助力养老金融高质量发展

003 / 浦发银行
深耕养老金融“上海模式” 以金融之力赋能品质养老新生活

006 / 上海银行
以金融温度 护航银发美好生活

008 / 上海农商银行
“心家园”老年大学 创设银校协同生态

009 / 工商银行上海市分行
聚焦养老金融 护航银发生活

010 / 中国银行上海市分行
助力“养老”变“享老”的“温情答卷”

013 / 建设银行上海市分行
筑牢养老金融基石 全面推进“1314”养老金融服务体系

015 / 交通银行上海市分行
加大探索实践 为上海“大城养老”注入金融动能

017 / 浙商银行上海分行
精细化银发客群运营 养老金融暖人心

019 / 宁波银行上海分行
深耕养老金融沃土 绘就美好晚年新景

021 / 北京银行上海分行
以专业金融服务 为银发群体保驾护航

023 / 杭州银行上海分行
金融赋能养老 服务温暖银发

025 / 江苏银行上海分行
情系桑榆 助力养老金融高质量发展

027 / 盛京银行上海分行
深耕适老金融服务 构建特色养老生态



P29 New Members | 会员新风

P30 SBA News | 公会之窗

封面图片 | 《玉兰映明珠》 交通银行上海市分行 田华 摄

深耕养老金融“上海模式” 以金融之力赋能品质养老新生活

文 | 浦发银行

人口老龄化是经济社会发展到一定阶段的基本国情。作为总部位于上海的全国性股份制商业银行，浦发银行始终坚守“金融为民”初心，主动融入应对人口老龄化国家战略。根据上海金融监管局发布的《上海银行业保险业养老金融高质量发展行动方案》指引（以下简称《行动方案》），浦发银行聚焦建设上海特色养老金融管理体系、商业养老金融体系、养老金融融资体系、养老金融保险保障体系、养老金融风险防控体系、养老金融监管体系六大目标，依托浦发银行“浦颐金生”养老金融服务品牌，着力打造具有上海特色的养老金融实践样本，为健全多层次养老保障体系贡献浦发力量。

构建上海特色养老金融管理体系：强化顶层设计，完善组织架构

浦发银行将养老金融作为战略性业务，建立了“一把手”负责制，成立养老金融领导小组，统筹协调零售金融、公司金融、金融市场等板块资源，形成“总行统筹、分行推进、网点落地”的三级管理架构，建立覆盖账户管理、产品销售、投资者教育、合规风控、客户服务的全流程业务规范。

在政银协同方面，浦发银行深度融入上海“随申办”政务服务生态，作为首批接入上海“随申办”个人养老金服务专区的商业银行，并积极参与上海市人力资源和社会保障局、上海金融监管局联合主办的“上

海第三支柱养老保险推进会暨个人养老金宣传品牌发布会”，获得人社局首批个人养老金宣传品牌授权，推动政银服务直通、便民一站办理。

健全商业养老金融体系：丰富产品供给，打造全周期服务体系

围绕《行动方案》关于“健全商业养老金融体系”的要求，浦发银行坚持以客户需求为中心，构建覆盖养老储蓄、养老理财、养老保险、养老目标基金等全品类产品体系，满足不同年龄、收入、风险偏好客群的养老储备需求。

在养老规划服务上，浦发银行依托“12345”养老金融服务体系，面向不同客群提供差

异化服务。针对 60 岁以上银发客群,推出“3+4”专属服务方案,即三大专属产品、四大专属服务;针对中青年备老客群,主推“1+5”一站式养老规划服务,即 1 场养老讲座、5 大专属陪伴服务,培育备老意识,提供全方位养老规划。截至 2025 年末,浦发银行首批创建 10 家养老金融工作室,培养近百名养老金融咨询师,为有养老规划需求的客户提供养老规划特色方案。

在个人养老金业务上,浦发银行作为首批开办机构,持续优化账户服务,优选上架近 200 款个人养老金多元化产品,为客户提供丰富的投资选择。

在年金服务上,浦发银行积极服务企业年金、职业年金市场,为机关企事业单位提供

受托、账户管理、托管、投资咨询等综合服务。截至 2025 年末,浦发银行企业年金和职业年金托管的规模超 1300 亿元,位居股份制银行前列,为广大职工构建了坚实的补充养老保障。

完善养老金融融资体系:加大信贷投放,赋能养老产业发展

《行动方案》强调要“完善养老金融融资体系”。浦发银行积极响应国家发展银发经济导向,加大对养老服务、康复医疗、健康管理、养老社区、老年用品等领域的金融支持力度。

在信贷投放上,浦发银行累计为上海地区养老产业重点领域相关主体投放贷款支持近

25 亿元,养老产业债券承销近 45 亿元。通过信贷投放、债券承销、综合金融服务等方式,助力养老产业提质扩容,提升养老服务供给质量。

在产业赋能上,浦发银行联合上海现代服务业联合会养老服务专委会,举办“金融助力 AI 加持 养老产业添动能”养老服务与产业企业家沙龙活动,邀请行业协会、金融机构、科技企业及养老产业链企业代表,围绕银发经济、人工智能与养老产业等热点话题,共同探索金融赋能与养老产业融合发展的新路径。

构建养老金融保险保障体系:创新“金融+健康+公益”生态服务

围绕《行动方案》关于“构建养老金融保险保障体系”的要求,浦发银行积极延伸服务链条,从单一金融服务向综合养老生态服务拓展,打造“金融+健康+公益”融合发展新范式。

2025 年 12 月,浦发银行在沪举办养老金融“浦颐金生 关爱同行”主题活动,联合生态伙伴重点发布两项“金融+健康”融合创新合作。携手中国太保旗下“太保蓝”公益基金会及太保寿险共建首个聚焦老年认知障碍群体关爱的“守护



▲ 浦发银行养老金融工作室



▲ 浦发银行上海分行联合共建“敬老消费生态圈”

记忆·爱心网点”，在浦发银行上海分行营业部落地。二是携手中国太保旗下太保寿险及太平洋医疗健康公司，正式推出浦发银行“太保蓝卡”权益服务合作，提供“线上问诊”“线下陪诊”等全流程专属服务，为银发客户的就医旅程注入专业、贴心、周全的守护力量。

融入养老金融监管体系： 积极响应监管号召，争当 行业排头兵

在敬老消费生态建设上，浦发银行携手光明、百联、锦江三家上海本土知名企业及中国银联，共同成立“敬老消费生态圈”，推出“银发生活节

浦发惠支付”系列四大活动——“惠心购”“随心订”“赏心游”“暖心品”。同时，联合银联面向60岁以上专属持卡客户开展社区食堂优惠满减活动，覆盖全市百余家社区食堂和助餐服务

机构，以实实在在支付优惠，促进银发经济发展。在重阳节期间，浦发银行打造“福寿盐年”活动品牌，全辖网点为每位到店60岁及以上年长客户，提供一份健康无碘盐，寓意福寿“盐”年，受到广大银发客群的欢迎。

同时，浦发银行积极参与上海市银行同业公会组织的养老金融服务专项竞赛，荣获2025年度养老金融服务专项竞赛“优秀案例”评选二等奖，其养老金融服务实践被收录为行业典型案例。

浦发银行将始终以服务国家战略、保障民生福祉为己任，持续深耕养老金融领域，以专业创造价值、以温度服务民生，不断提升养老金融服务质量与水平，为健全多层次养老保障体系、助力上海养老金融高质量发展、守护人民群众幸福晚年贡献更大浦发力量。



▲ 浦发银行上海分行获得人社局首批个人养老金宣传品牌授权

以金融温度 护航银发美好生活

文 | 上海银行

作为全国率先开拓养老金融领域的商业银行，上海银行始终秉持“公益初心、商业结果”发展导向，将打造服务社会民生的养老金融体系纳入全行“十五五”发展规划核心布局。近年来，上海银行从组织保障、产业赋能、产品服务等多维度持续发力，深耕养老保险三支柱建设，为中国式养老事业和银发经济高质量发展注入金融动能。

截至 2025 年末，上海银行服务 60 岁以上老年客户近 580 万人，其中上海地区 540.5 万人；养老金代发客户近 160 万人，占上海地区总量的 26%，市场份额位居上海地区第一；管理养老金客户综合资产 5295.65 亿元，个人养老金余额同比增长 60.9%，以扎实的金融实践交出养老服务高分答卷。

多维赋能 筑牢养老金融发展根基

上海银行将养老金融置于战略发展高度，构建起全方位、多层次的发展保障体系，为业务落

地见效夯实基础。在组织架构上，成立由行长任组长的专项领导小组，搭建总分支网四级联动工作体系，定期专题部署养老金融工作，实现统筹推进、高效落地。

制度建设层面，上海银行制定发布养老再贷款、个人养老金业务、上门服务等十余项管理制度，建立标准化业务流程；同时完善养老金融统计体系，明确贷款口径与报送责任，确保数据统计精准一致，让业务运营有章可循。

考核激励与人才培育双向发力，上海银行将养老金代发、个人养老金新增等指标纳入机构和条线 KPI，对养老产业贷款给予 FTP 补贴并上调员工激励标准，强化资源倾斜；打造总分支网四级专业服务体系，培育 500 余名“金融+养老”复合型人才，打造多家上海银行业老年友好网点、无障碍环境建设网点，让专业服务触手可及。

风险防控上，上海银行针对养老产业轻资产、长周期特点优化授信审批流程，建立老年客户

投诉月度监测与溯源改进机制，聚焦高龄、高风险、高金额场景强化销售合规管理，为养老金融业务稳健发展筑牢安全底线。

产融协同 激活银发经济发展活力

围绕养老照护、设施建设、老年医疗、银发消费等重点领域，上海银行加大信贷支持、创新融资产品、深化产业协同，全方位助力养老产业高质量发展。2025 年年末，上海银行养老产业贷款余额达 16.4 亿元，较年初增长 5.8 亿元，养老再贷款余额占参评机构比重超 42%，信贷支持力度持续加码。

针对养老产业融资痛点，上海银行创新推出三大特色产品，精准破解融资难题。与政府部门合作打造“养老服务批次贷”政策性融资平台，2025 年开立 5 亿元批次包并完成首笔 300 万元贷款发放；定制“医保结算易融资”，依据医保结算流水提供随借随还服务，满足机构日常运营资金需求；推出长护险移动医保结算服

务，实现上海 14 个区全覆盖，市场占有率全市第一。

产业合作与服务模式创新同步推进，上海银行服务养老产业相关企业 560 余家，合作养老机构、护理机构上海地区市场份额分别达 26%、49%，开发上线养老机构预收费资金监管系统，成为上海首批合作银行。同时，协助开展“养老院 + 互联网医院”模式创新，联合医院打造网点智慧医疗服务，让老年人在网点即可享受在线诊疗、药品配送服务，推动长护险智慧结算升级，助力医养结合深度融合。

精耕细作 打造有温度的养老金融服务

以老年客户核心需求为出发点，上海银行从产品创新、适老化改造、消保宣教、银发消费赋能等方面持续发力，全方位提升养老金融服务质量，让金融服务更有温度。

产品供给上，上海银行打造低波稳健的“安心财富”品牌，累计销售美好款理财产品 532.44 亿元且全部达标兑付；创新推出分红型适老理财、“上银安心付”适老化支付产品和专属信用卡，2025 年销售商业养老保险 18.8 亿元，代销商业养老金产品销量超 23 亿元，构建起多元化、特色化的养老金融产品体系，满足老年客户财富管理、支付消费等



▲ 上海银行乐龄服务专员

多元需求。

线上线下适老化改造持续深化，线下网点标配无障碍设施、打造“乐龄专区”，试点坐式智能柜员机，统筹 63 个集中受理点开展上门服务，2025 年上门服务 2668 人次，老年客户占比 96% 且满意度 100%；线上打造手机银行“乐龄版”，发布入选 CCTV 金融科技典型案例的 AI 手机银行，搭建“云网点”远程服务平台，覆盖 90% 以上个人非现金类业务，让老年客户办理业务更便捷。

金融消保与知识宣教双管齐下，上海银行开展线上线下宣教活动逾 200 次，依托近 450 家“美好生活工作室”打造反诈课堂、数字素养课堂；建立老年客户投诉专项监测机制，2025 年 65 岁以上客户投诉同比下降 12.5%，监管转办投诉下降 27.4%；上线“银盾”反诈防护体系，2025 年

成功拦截老年客户受骗交易 180 笔，保护资金超 267 万元，切实守护老年客户金融资产安全。

银发消费生态持续完善，上海银行围绕“食、住、行、游、康、娱”六大场景，联合老字号、社区食堂推出助餐优惠，为居家适老化改造提供最高 6000 元补贴 +60 期免息分期，联动文旅平台推出银发旅游优惠，相关案例获评上海市银行同业公会养老金融服务优秀案例一等奖，以金融力量推动银发消费向“享老”升级。

面向未来，上海银行将以打造养老金融行业标杆为目标，聚焦市场竞争加剧、异地布局滞后等发展难点，从完善长周期考核机制、创新产业融资产品、丰富适老化产品供给、深化银发服务生态等方面持续发力，以更专业、更普惠、更有温度的金融服务，为中国式养老事业发展贡献更多力量。

“心家园”老年大学 创设银校协同生态

文 | 上海农商银行

春意渐浓，上海农商银行“心家园”老年大学春季班近日陆续开课，在教学点持续扩容的基础上，通过升级软硬件设施提升课程品质。

持续扩容教学点，缓解“一课难求”痛点。在崇明区，部分乡村社区面临老年课程资源稀缺、报名难的困扰。今年春季，“心家园”老年大学崇明分校在原有三星镇、庙镇教学点基础上，新设建设镇、新河镇、港西镇三个教学点，由外聘专业老年大学讲师和兼职持证银行员工授课，新开合唱、乐器、编织等多门课程。用老年人听得懂的本地话授课，用家常里短拉近距离，把知识送到远郊村镇，也把温暖送到老人的心坎上。说起课程，建设镇“心家园”老年大学合作教学点的新学员王阿姨笑着说：“以前想学个东西还要跑远路，现在开到了家门口，我和姐妹们再也不用愁了。”

课程品质持续打磨，推动教学从“有”到“优”。在嘉定区众芳邻里中心“心家园”老年大



学教学点，声乐班始终是最受欢迎的课程之一。每周，学员们准时聚在一起，在歌声中找寻青春的旋律。为持续提升教学品质，教学点升级了电子琴设备，音质提升后，声乐教学更加出彩，学员的学习热情也随之高涨。“课程越办越好，我们学得也更开心！”课程口碑持续提升，体现在了学员张阿姨的感受里，也体现在春季班该教学点报名人数较去年翻了一倍的数据里。

作为上海市首家参与线下办学的金融机构，上海农商银行将优质老年教育资源持续下沉至社

区“最后一公里”，让银发学员在家门口就能享受到“老有所学”的快乐。从“有没有”到“好不好”，从教学点的扩容到课程品质的持续提升，上海农商银行致力于为老年学员提供高质量、多元化的终身学习平台，持续打造一家养老金融服务更温馨、客户体验有温度的银行，一家解决老年人急难愁盼、社会责任有力度度的银行，一家提升老年人生活品质、助老情怀有深度的银行。

经过阶段性积累，目前上海农商银行已组建起超 200 人的行内外师资队伍，在全市开设超 120 个教学点，课程覆盖非遗宋锦工艺、艺术绢花、八段锦，以及合唱、器乐、舞蹈、书画、手工等，累计服务学员超 5000 人次。从教学管理到服务细节，从课程设置到师资配备，“心家园”老年大学将温暖融入老年教育的每一个环节，力求贴近老年学员的实际需求与生活场景，让学员们在学习中收获知识、快乐与归属感。

下一步，上海农商银行将继续开发优质老年教育课程，依托营业网点与“心家园”公益服务站，打造社区嵌入式学习空间，创设银校协同生态，推动老年教育资源的配置优化和高效共享，为优化终身学习公共服务、建设老年教育资源多元供给体系、建设学习型城市贡献力量。

聚焦养老金融 护航银发生活

文 | 工商银行上海市分行

发展养老金融既是国有大行的政治责任，也是服务民生的重要使命。工商银行上海市分行坚持以人民为中心的发展思想，聚焦老年客户急难愁盼，以网点适老化、服务数字化、产品体系化、产业专业化为抓手，全面构建全方位、全周期、全场景的养老金融服务体系，用专业与温度为上海市民的“银发生活”保驾护航。

在工商银行上海徐汇裕德路支行旗舰店，适老化改造后的服务场景赢得老年客户连连点赞：宽敞平缓的无障碍轮椅坡道、方便轮椅人士使用的低位无障碍存取款一体机、贴心的低位取号机与发声导航地图，厅堂内配齐轮椅、助听器、老花镜、应急医疗箱、血压仪、可移动升降填单台等便民设施，从进门到办理业务全流程无障碍、无隔阂，让老年客户真正感受到舒心、安心、放心。

暖心服务的背后，是工商银行上海市分行系统化、标准化的养老金融布局。工商银行上海市分行制定《推进养老金融特色网

点生态体系建设实施方案》，分层分类打造旗舰型、标杆型、基础型三级养老金融特色网点，全力构建“行动无阻、沟通无碍、业务无怠、遇事无忧、关爱无瑕”的适老服务网络，目前已打造总行级养老金融旗舰特色 300 家，网点占比 63%，其中旗舰特色 10 家、标杆特色 57 家、基础特色 233 家。同步推进数字服务适老化改造，依托“银政社企”联动机制，将金融服务嵌入民生场景：在随申办 APP 开通个人养老金开户服务，在手机银行上线上海“养老助老”专属专区；试点社区智慧食堂，推出优惠就餐便民服务；推广“家庭财富”“幸福生活版”“账户安全锁”等适老线上功能，累计服务触达超 200 万名客户，让智能金融不再成为老年人的“数字鸿沟”。

在养老金融领域，工商银行上海市分行持续巩固民生服务领先优势，作为社保基金财政专户代理行、社保缴费卡承办行、养老金及失业金发放主办行，多项核心指标稳居同业首位：社

保存款余额与增量同业第一，社保代发业务量四行第一，发放成功率同业第一，金融社保卡市场占比高达 20%。同时不断拓展社保卡应用场景，覆盖社区食堂、文旅景点、跨省交通、医疗照护等民生领域，实现“一卡多用、全城通用”，让养老保障更便捷、更安心。

在养老产业金融支持方面，工商银行上海市分行坚持金融赋能养老产业高质量发展，积极支持大型康养集团项目建设、疗养院升级改造与优质中小养老企业成长。创新推出“养老产业批次贷”，联合小微担保中心破解轻资产养老机构融资难题；深化与上海养老服务行业协会合作，举办多场产业对接活动，汇聚 100 余家行业头部企业，以金融力量激活养老产业生态，助力上海构建更加完善的养老服务供给体系。

从网点的一处细节，到全城的一张网络；从一笔养老金的准时发放，到一个产业的金融护航，工商银行上海市分行把对老年群体的关怀融入每一项服务、每一个产品，未来还将持续深耕养老金融主责主业，不断完善服务体系、创新金融产品、提升服务体验，以更有力度、更有温度、更有厚度的养老金融服务，守护万千家庭的幸福晚年，为积极应对人口老龄化贡献力量。

助力“养老”变“享老” 的“温情答卷”

文 | 中国银行上海市分行

在上海最“年轻”的浦东新区，有着一个特殊的“老街道”。近70年的悠久历史、逾44%的户籍人口老龄化率……周家渡街道是浦东全区乃至全市老年人口最集中、养老需求最突出的区域之一，具有鲜明的“三老”特点（老旧小区占比高、户籍人口老龄化率高、到店客户平均年龄高）。

中国银行上海市周家渡支行自2021年建成中国银行全国首批、上海首家“5G养老标杆示范网点”以来，持续探索服务模式，以网点适老化改造为载体、以数智化便民服务为抓手、以跨界协同联动为纽带，打造有温度、有精度、有力度的养老金融服务体系，以金融力量托举“夕阳红”，助力老年群体实现对美好生活的向往。

内外兼修，提升金融服务 适老化水平

《上海市国民经济和社会发



▲ 中国银行上海市周家渡支行大厅

展第十五个五年规划纲要》明确提出“提升金融服务适老化水平，鼓励金融机构加强物理网点和应用程序的适老化改造”。

步入周家渡支行网点，为老年客户“量身定制”的细节无处不在——网点入口加装无障碍设施通道，大厅内放置多个爱心座椅、升级无障碍存取款一体机，提供拐杖、放大镜、血压计等器

材以备不时之需。针对老年客户视听能力下降、反应迟缓等情况，网点还在便民服务台上设置振动叫号机、网点平面触觉图等辅助设备，有效提升特殊人群在办理金融业务时的舒适性、便利性、安全性。

“养老金融必须坚持‘以人为本’，网点外在的硬件适老化改造只是一方面，金融服务的‘软

实力’同样不可或缺。”周家渡支行相关负责人介绍说，为更好地服务老年人群、残障人群等特殊群体，网点选配善于沟通、熟悉沪语、阅历丰富的厅堂人员提供“专人”引导，无论是储蓄、理财等基础金融业务办理，还是各类复杂金融业务咨询，都能获得工作人员的耐心引导和细致讲解。对于独居、出行不便等特殊群体，周家渡支行还可提供“陪伴式”服务，切实提升用户的获得感、幸福感与安全感。

事实上，培育“软实力”、提升专业服务能力和为老服务意识，离不开“久久为功”的坚守和传承。例如，为了破解残障人群的交流难题，周家渡支行此前选派三名员工参加由上海市银行同业公会组织的手语培训专班。这三粒“种子”逐渐破土成长为一片森林——网点员工自发在晨会时间开展手语学习，目前网点全部员工已能熟练运用手语表达“请坐”“谢谢”“存取款”等日常高频用语，架起了与特殊客户之间畅通沟通的桥梁。

如今，中国银行在上海的数百家经营网点已成为其深入社区一线、零距离服务老年客群的前沿窗口。截至目前，中国银行上海市分行已在全市建设72家养老服务示范网点，后续还将持续推进网点适老化建设，强化网点功能布局和服务设施优化配置，

将关爱老年人群、不断提升客户服务体验融入网点设计建设中。

数智赋能，助力老年人跨越数字鸿沟

近年来，数字化正在以前所未有的速度赋能千行百业，也改变着每个人的生活。然而，老年群体的认知能力和信息甄别能力较弱，容易陷入数字鸿沟、面临金融风险。如何让老年人跟上数字时代的步伐，成为养老金融高质量发展的一道重要命题。

作为全国首批、上海首家5G养老标杆示范网点，周家渡支行打响“智慧养老”名片，在提供代缴水电煤等生活缴费服务、升级智能柜员机等基础上，针对老年人在医疗健康、娱乐休闲等领域的共性需求，推出5G线上问诊、喜马拉雅有声图书馆

等特色服务，不断提升养老服务质效，丰富服务内涵。

“多亏了中国银行的线上问诊，这次要不是你们热心，我这毛病耽搁了还不知道家里要乱成什么样呢！”在周家渡支行大堂内，王阿姨紧紧握着大堂经理的手，言语间满是感激。原来，王阿姨是周家渡支行的常客，常来网点办理海外电汇等业务，银行工作人员在与王阿姨对话中了解到她近日身体不适，便向其推荐参加线上专家免费问诊活动。肠胃科专家通过线上连线分析病症后，建议她尽快前往医院做进一步检查。听从建议的王阿姨及时就诊，顺利完成胆囊微创手术，恢复情况良好。再次来到网点办理业务时，她特意找到大堂经理表达谢意。

王阿姨的例子，是周家渡支



▲ 老年客户体验5G远程视频问诊服务

行运用数字化、智能化技术满足老年客户金融和非金融需求的一个缩影。截至目前，已有数百位客户受益于网点提供的线上健康咨询、线上求医问诊等服务。此外，周家渡支行充分发挥员工专业知识优势，定期举办老年金融教育课堂，为老人们普及防诈骗、防假币等知识，工作人员还“手把手”讲解手机 APP 使用技巧，讲解智能设备的应用，切实提升老年群体金融素养和风险防范能力，更好适应数字生活，用温情服务守护银发幸福。

老吾老以及人之老，数字时代不能落下老年人。据悉，中国银行上海市分行将持续推进数字化赋能银发客群服务体验提升，优化代收付平台社保代发模块，丰富手机银行特色专区个人养老金产品体系和专属功能服务，助力上海市“退休一件事”落地实施，让更多老年群体切实体验到智能养老的便捷与温暖。

汇聚众力，推动养老金融提质扩面增效

银发经济链条长、参与主体多，要做好“养老金融”这篇大文章，离不开政府部门、金融机构、养老企业以及各类专业服务机构形成合力。周家渡支行积极挖掘当地资源，联动街道、医院、养老院等 20 余家企事业单位，组建“为老服务示范联盟”，发

挥中国银行平台优势，充分共享养老资源，将金融服务延伸至社区，构建起全方位的社区养老生态圈。

例如，为满足老年群体的医疗健康需求，除联合具有资质的医疗机构专家提供远程视频问诊服务外，周家渡支行还联合街道社区卫生服务中心开设健康课程，在网点设置认知症干预训练专区；针对老年人日益增长的终身学习需求和社交需求，在网点开辟银发活动区，设有老年课堂、老年图书馆、老年茶艺与书法区、图片展览区等特色专区，开设各类专题教育课堂和手工剪纸、插花等特色活动。通过银政企多方资源的深度整合，构建起覆盖“医、食、住、行、娱、情、学”的全方位智慧养老支持网络，助力实现从“养老”到“享老”的跨越。

同时，为支持智慧养老、新型养老社区等新业态发展，周家渡支行积极整合资源，对接各类康养机构与“浦老惠”区级养老平台，支持养老产业各细分领域发展。在个人养老金融领域，在社保养老金代发、个人养老金账户开立、企业年金服务等方面持续深耕，取得了扎实成效，切实守护居民的“养老钱”。凭借在公益服务等方面的突出贡献，周家渡支行近年来先后获评“阳光助残志愿服务驿站”及上海市精

神文明好人好事提名，成为上海市首批银行类公益基地。

养老批次贷款累计投放超 2.8 亿元、推出“中银养老+”系列金融服务方案、为超 150 家企业提供年金受托、账管、托管服务……中国银行上海市分行将养老金融从政策理念转化为触手可及的温暖实践，助力银发经济高质量发展。

初心如磐，枝叶关情。中国银行上海市周家渡支行以建设“5G 养老标杆示范网点”为起点，走出了一条硬配置和软实力深度融合、数智技术与现实场景精准对接、金融活水与产业发展双向奔赴的养老金融发展道路，形成了可复制、可推广的服务模式。如今，这份“温情答卷”正从一隅走向全市，中国银行上海市分行将在硬件适老、产业惠老、服务助老等维度全面发力，依托“中银银发”品牌，不断完善服务体系、创新金融产品，构建更包容、可持续的养老金融服务生态，为上海探索“大城养老”新范式贡献金融力量，让更多老年人安享幸福晚年。

筑牢养老金融基石 全面推进“1314”养老金融服务体系

文 | 建设银行上海市分行

上海，作为中国改革开放的前沿阵地和经济金融中心，其人口老龄化程度更深、进程更快，社会对高品质养老服务的需求也更为迫切和多元。建设银行上海市分行始终心怀“国之大者”，将服务养老事业发展、护航市民幸福晚年置于战略核心位置。市分行作为建设银行养老金融的先行区、示范区，在总行的指导下，在养老金融的探索和实践始终保持“先行先试”的勇气和担当，力争打造业内标杆，为写好“养老金融”大文章贡献金融智慧。

系统化统筹推进养老金融体系建设

2025年8月，建设银行上海市分行正式挂牌设立养老金融部；2025年11月，市分行成立养老金融领导小组，包含14个成员部门，牵头全行养老金融相关工作的整体推进、协调及决策等相关工作，整合公司金融、个人金融、资金资管三大板块养老产品、服务和资源，锚定“养老金融专业银行”目标，强化系统

化体系化推进，奋力打造养老金融领跑优势。

在养老产业端，打造股债融合、生态协同的对公养老服务体系，努力成为养老产业的资金“供给者”、成长“陪伴者”、资源“给予者”。在个人服务端，打造“一链、二维、三阶、五心”的个人服务体系，努力成为养老产业及客户资产配置的“财富顾问”、线上线下服务的“知心伙伴”和非金融服务的“生活管家”。

集团化协同塑造养老金融创新优势

经过近年来的努力，建设银行上海市分行的养老金融已形成一定的先发优势：一是集团统筹协调，充分整合集团资源，体系化推进养老金融、养老产业金融、养老服务金融、养老金融生态建设；二是客户覆盖全面，GBC三端发力，打造全客群全生命周期全方位养老金融综合服务，开创“职域服务”新模式试点；三是产品服务充实，创新“安心”系列企业养老产品线，提升“健

造”个人养老产品竞争力，打造“单项冠军”产品，率先布局“养医学乐为”“颐养”养老服务体系，多措并举培育养老产业；四是特色网点示范，上海区域30家“健养安”养老金融特色网点，成为老年人全方位金融服务创新的前沿阵地。

综合化服务凸显养老金融推进成效

养老金融“齐头并进”。第一支柱在用社保卡账户激活率稳步提升；第二支柱落实“扩大年金制度覆盖范围”等政策要求，紧跟市人社指引，服务客户持续向高校非编人员、园区人才年金、科技类企业拓展；第三支柱个人养老金开立户数稳步提升。

养老产业金融“生根发芽”。建设银行上海市分行将养老产业作为对公信贷业务的重点领域之一，创新养老服务经营贷款、养老服务项目贷款等产品，满足机构养老、社区养老、医养结合等养老产业的资金需求。

养老服务“贴心暖心”。

2024年、2025年重阳节，连续两年创新发布《流金岁月》养老金融手册，这本“会说话”的养老指南，让老年客户全方位了解养老政策、金融服务和银龄生活等综合信息，助力客户从“养老”升级为“享老”；30家养老金融特色网点因地制宜，围绕“产品权益、适老服务、养老投教、养老微生态”四位一体综合建设模式，升级成为企业年金、个人养老金、养老产业服务、养老消费“首选银行”；与合作的保险公司联合推出业内首张“记忆守护”服务权益卡，为客户提供阿尔兹海默病等老年性疾病早期筛查权益；组建310名养老规划师队伍，为客户提供财富保值、增值和财务规划服务。

养老生态“交流交融”。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，打造养老金融生态圈；慈善信托方面，联手辖内爱心企业、慈善基金会，设立“建信信托—安心善养—上海临港养老慈善信托”项目，捐赠资金用于“Young老”文化艺术活动开展，提升临港新片区养老生活品质；养老非金融服务生态圈方面，市分行打造“老友计划”非金融权益平台，同时积极推荐上海区域企业作为全国首批进入总行“颐养”服务体系的合作伙伴，进一步丰富“养医学乐为”服务生态。



▲ 建设银行上海市分行服务“大零号湾”养老科技产业园案例登上央视首届“CMG银发经济盛典”

建设银行“健养安”养老品牌声量持续打响

2024年、2025年连续两年发布的《流金岁月》养老金融手册得到了监管部门、机构客户、社区居委代表的一致好评。

在市委老干部局的指导下，建设银行上海市分行携手相关机构举办“建设银行杯”早上海创新为老服务大赛，对挖掘培育养老优质企业也有很好的成效；2025年6月，建设银行上海市分行也成功获评由上海市养老产业促进中心、新民晚报等联合评选的“2025上海银发经济百大品牌”。

2025年，建设银行上海市分行积极参加由上海市金融工会工作委员会指导、上海市银行同业公会组织开展的“2025年度养老金融服务专项竞赛”，《“健养安”养老金融特色网点建设案

例》凭借战略契合度高、特色鲜明等优势，在38份优秀案例中荣获优秀案例奖特等奖；建设银行上海市分行凭借完善的养老金融体系和领先的业务拓展优势，在上海18家候选同业中荣获优秀单位奖二等奖。建设银行上海市分行服务“大零号湾”养老科技产业园案例登上首届“CMG银发经济盛典”，入选“数智赋能篇”年度案例，提升了“健养安”品牌市场影响力。

养老既是人生大事、家中要事，也是社会大事、国之大者，涉及亿万家庭幸福和百姓福祉。建设银行上海市分行将继续统筹推进“1314”养老金融服务体系建设，加强全客群全生命周期养老金融需求分析和服

加大探索实践 为上海“大城养老”注入金融动能

文 | 交通银行上海市分行

交通银行上海市分行积极应对人口老龄化浪潮，以国有大行的远见与担当，将养老金融置于战略优先级，发挥集团综合化经营优势，在服务多层次养老保障体系建设、支持养老产业发展、优化老年群体金融服务、构建养老金融服务生态等方面持续发力，探索具有上海特色的养老金融战略实践路径，在上海市银行同业公会2025年度养老金融服务专项立功竞赛中荣获优秀单位称号，用金融力量绘就上海“大城养老”的幸福画卷。

深化政银协同，深度融入“大城养老”发展

近年来，交通银行上海市分行立足“上海主场”，践行“交银养老”战略，联动民政、社保、商委、经信委等部门，创新“政府+金融+养老”协同模式，推动政策红利转化为民生实效，深度融入城市养老发展大局。

在区域协同方面，交通银

行主动对接各区养老规划，深度参与养老服务资源整合与品质升级。对接宝山区“一园两区三地”规划，联合打造庙行镇养老生态示范街区，发行银龄志愿者“老伙伴”互助关爱卡，牡丹江路支行挂牌“老宝贝”幸福驿站；积极融入杨浦银发经济联盟、徐汇“银发经济伙伴计划”等区域合作，参与普陀“普惠颐养家园”建设，在虹口推出“悬空老人”福祉车公益服务。

依托“社银直联”战略合作，交通银行积极宣传养老政策与社保服务，将监管要求、政府部署转化为服务民生的具体行动，充分发挥“一网通办”效能，将上海134家营业网点打造成“家门口的社保服务中心”，实现社保医保查询、养老金领取等高频服务“市内通办、跨省通办”，切实提升老年群体办事便捷度，以优质服务连续三年荣获上海市人社局“养老金发放优质服务窗口”称号。

作为上海市养老服务 and 老龄产业协会金融服务专委会主任单位，交通银行牵头十余家金融机构共同推动《养老金融规划师职业规范》团体标准的制定工作，填补市场空白，助力打造养老金融专业人才高地；承办上海老博会“大城养老”专场活动，发布创新成果并发起行业倡议，推动上海养老金融服务走向标准化、专业化。

构建服务矩阵，夯实养老金融服务根基

交通银行锚定“交银养老”品牌战略，聚焦“五个友好”维度打造服务矩阵，深度融入“金融+非金融”养老生态，精准对接城市养老发展需求。

产业端为银发经济注入金融活水。交通银行印发专项授信指引，将养老产业贷款纳入审批绿色通道；深化与市民政局、市融资担保中心合作，率先推出“养老服务批次贷”，创新推出线上普惠产品“养老e

贷”，全程无纸化操作，成为市场首个适配民办非企业机构的线上养老金融产品；以“惠民展业贷”支持普陀 CCRC 项目建设，联动交银人寿投资崇明东滩长者社区，助力养老基础设施升级。作为首批养老机构预收费资金监管试点银行，交通银行开发多元监管平台，截至 2025 年末，监管账户市场份额近 20%，为行业规范发展筑牢保障。

个人端构筑全方位养老财富管理平台。交通银行构建“养老一本账”全景账户，精选 382 款适老化财富管理产品，覆盖存款、理财、基金、保险等大类，其中“颐养专属”储蓄产品广受欢迎，支持 70 岁以上老年人投保的保险产品超 170 款。优化社保卡申领、年金账管及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，助力多层次养老保障体系完善。

生态端共建“金融 + 非金融”养老服务新模式。交通银行深度参与《银行营业网点适老服务评价规范》制定，以静安支行为标杆，分层构建养老特色网点、长者友好型网点、适老标配网点的多层次服务体系。立足网点 15 分钟生活圈，联合各领域头部机构，引入康

复辅具体验、适老化改造咨询、社区食堂满减、助医陪诊支付优惠等丰富的养老特色服务；多家网点与辖区老年大学合作，成为老年教育社会教学点，让金融服务延伸至养老生活各方面。

坚持创新驱动，激活银发经济发展动能

交通银行立足养老金融实践，以产品与服务创新双轮驱动，结合线上线下一体化模式，精准破解养老产业融资难、数字鸿沟等痛点，激活银发经济发展活力。

产品创新精准对接多元需求，点燃银发消费活力。针对养老机构融资痛点，推出“惠老展业贷”“惠老助力贷”，满足资本性投资与经营性周转需求；消费端在上海地区率先推出银发客群专属的“魔都长者白金信用卡”，整合绿色出行、信用医疗等权益，2.0 版实现银发客群“秒批”；“交享贷长者版”放宽准入年龄、降低信贷门槛。同时，积极响应人民银行上海市分行、上海市民政局联合发起的“上海金融支持银发消费服务月”活动，精心策划“政策补贴、文旅盛宴、全域服务、金融守护”四大主题活动，积极参与“五五购物节”“银发生活节”等活动，加快打造“消

费信贷 + 场景服务 + 数字金融”多维模式，叠加专属补贴，放大政策红利。

创新“资产管理信托 + 慈善信托”融合模式，为高净值客户搭建“财富向善”平台，实现财富保值与公益效应双赢。截至 2025 年末，已发行 12 期项目，惠及数千名长者，捐赠资金定向支持社区养老服务，拓展养老服务边界。

数字赋能破解“数字鸿沟”，组建“90 银龄志愿宣讲团”，开展“姣姣陪您乐享数字生活”行动，走进社区、老年大学等场所，手把手指导老年人操作智能应用高频功能，年均开展活动超 400 场，项目入选上海“数字伙伴计划”优秀案例，助力老年群体融入数字时代。

站在“十五五”开局新起点，上海养老金融高质量发展迎来新的机遇与挑战。交通银行将持续锚定政策导向，以《上海银行业保险业养老金融高质量发展行动方案》为指引，坚守“金融为民”初心，发挥国有大行担当，进一步深化政银合作、强化产品创新、完善服务体系，推动养老服务从“单点服务”升级为“生态赋能”，为上海“大城养老”建设和银发经济高质量发展注入交通银行动能，与同业携手共创养老事业幸福未来。

精细化银发客群运营 养老金融暖人心

文 | 浙商银行上海分行

上海是我国最早进入人口老龄化且程度最深的城市，新的人口形势提出了新的养老金融需求。浙商银行上海分行积极响应国家全面布局养老金融的号召，深入贯彻积极应对人口老龄化国家战略，将自身业务发展与养老金融服务有机融合。

浙商银行上海分行从线下适老化改造、数字化系统建设及强化品牌合作三个维度精准发力，满足老年群体多元化的金融服务需求，全面助力养老体系建设。以“浙银力量”赋能养老金融高质量发展，以精细化银发客群运营彰显浙商银行的社会责任担当。

深耕适老服务，浙里有关爱

浙商银行上海分行深度聚焦银发客群线下社交与生活需求，以上海分行营业部及闵行支行为支点，打造特色敬老服务网点，建设银发客群专属服务空间，持续深化银发客群运营，赋能养老金融高质量发展。

闵行支行是分行首家特色银发支行，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，给银发客户带来温馨的活动体验。活动空间宽敞明亮，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置齐全，丰富的标识摆件，方便客户冲泡咖啡茶水、加热简餐等，活动之余亦能适时补充能量。针对银发客群的日常理发需求，闵行支行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。

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线上诊疗、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，闵行支行正在快速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。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。开业至今，“浙银乐龄汇”已开展 4 次大型活动，包括阅兵观礼、手工制作等，活动得到周边银发客群的大力欢迎和一致好评。

浙商银行上海分行营业部作为上海市银行业敬老服务特色网点，始终秉持“沪动浙里，老有所依”的服务文化理念，深耕适老化服务，将关爱融入每个服务细节，以贴心举措为老年人排忧解难。

服务机制上，分行营业部编印《敬老金融服务手册》，内容涵盖敬老服务公示、金融权益解读、上门延伸服务指南及手机银行操作教程等，全面详尽，便于客户查阅使用。开设老年客户咨询专线，设置老年客户优先办理时段及敬老爱心窗口，并提供沪语、手语等特色服务。硬件设施方面，网点全面升级适老化设施，大厅醒目位置设有敬老爱心专座，方便银发客户休憩，同时

配备无障碍通道、应急呼叫装置及自动体外除颤仪（AED）等设备，确保突发状况得到及时应对。

敬老活动方面，分行营业部多点发力、常态推进：一是温情慰问，定期走访周边社区，关怀银发客户生活近况；二是节日关怀，分行营业部每月举办银发客群主题活动，周边社区内当月生日的老人均可参加。活动紧扣银发群体实际需求，围绕智能设备使用、手机银行操作、防诈骗识别等主题开展公益讲解，并设置互动答疑环节，最后以集体庆生、共唱生日歌等温馨环节收尾，让银发客户在暖心氛围中收获实用技能；三是特殊关爱，定期组织敬老院公益活动，普及金融知识与反诈常识；四是常态运营，将银发客群服务融入日常外拓宣传，持之以恒推进客群建设。

浙商银行上海分行以特色敬老服务网点建设为支点，一端深耕银发客群，以专业服务守护“夕阳红”的长效价值；另一端辐射社区生态，以金融活水滋养邻里温情。于细微处见初心，于坚守中显担当——既做养老金融的深耕者，更做社区美好的共创者，让“浙银温度”点亮万家灯火，让桑榆晚晴绽放时代光彩。

智享数字金融，指尖有温度

手机银行是客户服务的主阵地。针对银发客群的数字化需求，

浙商银行推出手机银行长辈版，秉持简洁、易用、贴心的核心理念，全面推进数字端适老化建设。长辈版采用大字体、简布局的交互设计，突出常用功能入口，大幅降低学习成本，让老年人轻松上手；首页智能推荐距离最近的网点地址及联系方式，线上线下服务无缝衔接，助力银发客群更安心、更省心办理业务。

金桂人生，银发乐享。2025年，浙商银行正式推出“金桂人生”养老金融专属品牌，以品牌势能赋能养老金融高质量发展，全力谱写养老金融大文章。手机银行长辈版作为“金桂人生”品牌的数字化主入口，实现一键直达品牌专区，助力银发客群便捷畅享专属权益。“金桂人生”专区深耕银发客群核心需求，构建“医疗健康、投资有道、养老课堂”三大服务板块，打造一站式养老金融服务空间：“投资有道”精选适配银发客群的理财产品，以专业配置助力财富稳健增长；“医疗健康”为达标客户，提供在线医疗咨询、医院专家预约、专项体检优惠等专属权益，全方位守护品质晚年；“养老课堂”聚焦老年人关心的养老政策、金融知识等热点话题，以通俗易懂的公益讲解，帮助银发客群与时俱进、乐享生活。

长辈版手机银行与“金桂人生”品牌的协同建设，既彰显了

浙商银行对银发客群需求的高度重视，更体现了数字化时代“科技向善”的服务温度——以极简入口，承载极致关怀，让浙银温度触达每一位长者。

强化品牌合作，山水有相逢

浙商银行上海分行不断强化品牌合作，基于与携程总部的良好合作关系，依托“携程老友会”场景，创新打造主要面向银发客群的“携程亲友家庭日”品牌活动。活动严选优质景点，丰富行程体验，让银发客群畅游山水之间，尽享天伦之乐。老友会活动极大地丰富了老年客群的精神文化生活，增强了他们与分行的情感联结，是分行拓展“金融+生活”服务生态、深耕银发场景的重要举措。截至目前，该活动已成功开展40余场，累计服务银发客户超过1000人次，有效提升了浙商银行在养老客群中的服务辨识度与品牌亲和力。

展望未来，浙商银行上海分行将继续深耕养老金融沃土，持续精进线上线下适老化服务，让科技之便与人文之暖交相辉映；拓展品牌合作版图，以开放生态汇聚多方合力；笃行产品创新，以金融匠心回应银发所需。持之以恒，久久为功，将浙商银行的发展脉搏与养老金融的高质量发展同频共振，共绘养老金融高质量发展的时代新篇。

深耕养老金融沃土 绘就美好晚年新景

文 | 宁波银行上海分行

随着社会老龄化进程的加速，养老问题已从单纯的民生议题，扩展至关乎经济社会可持续发展的全局性课题。金融作为现代经济的核心，如何在其中发挥资源配置与风险保障的积极作用，也成为银行业转型发展的重要方向。宁波银行上海分行深刻洞察时代趋势，积极响应“金融为民”的时代号召，致力于构建覆盖全生命周期、融合金融与非金融服务的综合生态，以实际行动提升“养老金融温度”，为上海银发经济的高质量发展注入源源不断的动能。

精准画像，产品创新绘就养老“全景图”

养老金融的核心在于满足不同人群、不同阶段的差异化需求。宁波银行上海分行摒弃“一刀切”的服务模式，通过精细化客群经营，构建起一套从青年储备到老

年守护的全周期产品矩阵。

深耕个人养老金，筑牢第三支柱根基。自2022年末个人养老金制度落地以来，宁波银行上海分行迅速响应，将其作为服务民生、深耕养老金融的重要突破口。服务端，宁波银行上海分行持续优化线上线下全渠道开户体验；产品端，宁波银行上海分行严格筛选，与头部基金、保险公司合作，构建了涵盖储蓄、理财、基金、保险在内的产品库，重点布局契合养老属性的中长期稳健资产。同时，引入定期资产检视服务，帮助客户根据年龄和风险偏好动态调整配置。

拓展商业养老金，丰富养老解决方案。在个人养老金账户制之外，宁波银行上海分行敏锐捕捉到部分客户对确定性更强、领取方式更灵活的养老补充需求，全面启动商业养老金配置工作，率先引入国民、太平、国寿养老

等机构的产品，这不仅为客户提供了更多元的选择，更标志着其个人养老业务从基础账户服务向“账户+规划+配置”的综合财富管理全面升级。

链接品质养老社区，满足美好晚年向往。对于部分有更高层次养老生活追求的客户，宁波银行上海分行充分发挥资源整合能力，与泰康、太平、太保等头部保险机构深度合作，创新推出“养老社区体验计划”。通过定期组织客户参观泰康之家申园、太平梧桐人家等高品质养老社区，让客户亲身体验“医养结合、活力养老”的生活方式，将单纯的金融产品销售延伸至对未来生活方式的规划，构建了“金融+服务”的闭环生态。

温度服务，适老改造传递金融“人情味”

宁波银行上海分行在推进数

数字化转型的同时，高度重视线下网点的适老化改造与服务流程优化，致力于让每一位老年客户都能享受到便捷、安全、有尊严的金融服务。

在智能设备应用上，宁波银行上海分行兼顾效率与包容。一方面，对现金柜员机、综合柜员机进行适老化功能升级，增设语音引导、大字显示等模式，降低使用门槛。另一方面，在网点特设“银发科技体验区”，由专人手把手指导老年客户操作智能设备，体验数字化便利。此外，手机银行也推出界面简洁、字体放大、功能聚焦的“长者关爱版”，重点突出转账、缴费、查询等高频功能，让老年客户也能轻松玩转移动金融。

针对高龄、行动不便等无法亲临网点的老年客户，宁波银行上海分行在传统上门核实服务基

础上，创新推出便携式智能终端上门服务。工作人员携带设备，通过人脸识别技术与总行远程授权相结合，可现场为老年客户办理开卡、激活、修改密码、转账等多项业务，真正实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。

科技赋能，生态构建守护最美“夕阳红”

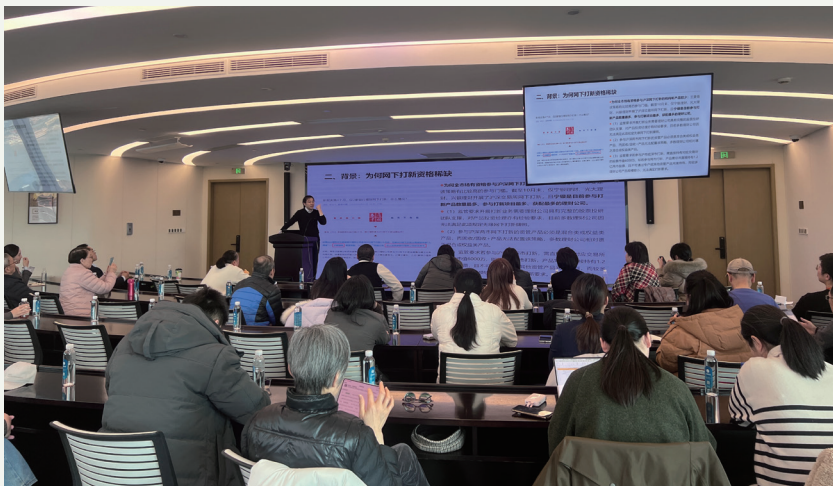
养老金融不仅是产品和服务的叠加，更是一个涉及知识普及、权益保护、社会协同的生态系统。宁波银行上海分行以“全方位赋能养老生活”为目标，积极构建线上线下一体化的养老金融服务生态。

在养老金融知识普及方面，宁波银行上海分行着力构建起线上线下联动的立体化宣教体系。线上，通过官方微信号、视频号、客户群等渠道，常态化推送养老

金政策解读、防非反诈知识。线下，组建由理财规划师和法律合规人员构成的“金融讲师团”，深入街道社区、企事业单位、老年大学，开展定制化金融知识讲座。特别是与街道、派出所、居委会紧密协作，构建“银政社”反诈防护网，针对保健品诈骗、虚假投资理财等针对老年群体的高发骗局，通过情景模拟、案例剖析等方式进行生动讲解，切实增强老年群体的风险防范意识，筑牢金融安全防线。

以金融科技赋能服务升级，是宁波银行上海分行提升养老金融服务质效的重要抓手。2025年12月，宁波银行上海分行取得养老金代发资格，并同上海市社保中心实现精准对接，通过全流程自动化处理和多层安全防护机制，确保了全市范围内部分养老金发放的准确、高效与安全。这不仅是宁波银行上海分行科技赋能政务服务的里程碑，更为未来深化“社保+金融”场景应用，提供养老待遇资格认证便利等奠定了坚实基础。

展望未来，宁波银行上海分行将持续以有温度的金融服务，助力上海构建与深度老龄化社会相适应的养老保障体系，让每一位生活在这座城市的老年人都能拥有一个“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”的幸福晚年。



▲ 宁波银行上海分行举办 2026 红利资产展望大讲堂，解锁养老资产配置新思路

以专业金融服务 为银发群体保驾护航

文 | 北京银行上海分行

为积极应对人口老龄化趋势，践行“金融为民”使命，北京银行上海分行各支行深耕养老金融服务领域，围绕机制建设、服务创新、场景落地、生态构建等方面探索实践，形成一系列可复制、可推广的良好做法与创新案例，以专业金融服务为银发群体保驾护航，助力养老金融高质量发展。

长三角一体化示范区支行： 体系化布局，打造全维度 养老金融服务标杆

以专业化机制建设为根基，成立由支行行长牵头的专项领导小组，整合多部门资源构建“规划—研讨—服务—风控”闭环体系，分阶段推进账户拓展与“金融+养老社区”场景落地，为养老金融服务筑牢运营基础。

在服务落地中，聚焦不同老年群体需求开展精准服务，携手

街道、老干部局等单位，开展冬日暖心慰问、金融知识讲座、义务植树等特色活动，累计服务超1300人次，辐射居民600余户，将金融关怀与公益行动深度融合。在重点养老社区设立金融服务驿站，配备智能设备并安排人员常驻，提供基础金融服务与反诈防骗宣讲，打通社区养老金融服务“最后一公里”。

强化社会服务担当，创新推出“企业+员工”双轨服务模式，为上海贝托实业、青浦吉安社会事务中心等企业量身定制养老金缴存方案，举办企业专场培训22场覆盖300余人次，优化企业员工养老福利体系，深入28家企业为200余名退休人员提供上门金融服务，聚焦长三角制造业、科技等重点领域定制专属养老金融方案，推动区域养老金融服务协同发展，以实际行动塑造良好品牌口碑。

通河社区支行：细节化服务， 诠释养老金融的温度 与专业

以“真诚所以信赖 专业所以卓越”为服务指引，将社会主义核心价值观融入养老金融服务全流程，打造“真诚+专业”的社区养老金融服务样板。

在暖心服务上，构建全员参与的真诚服务闭环，针对老年群体出行、办事的痛点，提供无障碍通道、专属服务区域等适老设施，为行动不便的老年客户提供全程陪伴服务与上门业务办理，细致关注服务细节，让银发群体感受到家一般的温暖。在专业保障上，秉持“为客户资产保驾护航”的理念，为老年理财客户提供深度需求沟通与个性化资产配置方案，用通俗化讲解、直观化分析让老年客户理解金融产品；强化团队专业素养建设，团队成员均持有AFP专业金融认

证，定期开展行业培训与专家交流，以扎实的专业能力践行“敬业”“诚信”的服务准则。

注重服务文化的传承与创新，通过新老员工结对学习，传递“以客户为中心”的服务理念，同时鼓励年轻员工运用互联网技术开发线上金融知识小课堂、制作科普短视频，实现服务经验与创新思路的融合，让养老金融服务文化持续焕新。

金桥社区支行：融合化创新，构建“金融+生活+社交”养老服务生态

立足社区养老需求，创新打造养老金融“金桥模式”，打破传统金融服务边界，实现金融服务与老年群体生活、社交的深度融合，让金融服务温暖银发岁月。

在服务创新上，打造“金融+生活+社交”融合模式，与周边牙科诊所、社区医院、生鲜超市等商家合作，为老年客户提供免费口腔检查、义诊、购物优惠等专属福利；定期举办书法绘画比赛、健康养生讲座、节日联欢等活动，为老年人搭建社交平台，丰富其精神文化生活。在服务体系上，建立“财务状况+家庭责任+养老目标”三维需求评估体系，为老年客户打造精准画像，提供个性化养老金融规划，截至目前已为1200余名老年客户完成画像并配置养老年金、商业养

老金等产品。同时，从细节处彰显适老关怀，为行动不便客户提供上门服务，建立老年客户健康档案，贴心的服务收获社区居民高度认可，2024年先后收到银桥居委、清水湾居委、金桥湾居委赠送的锦旗，成为社区老年群体的“暖心港湾”。

闵行支行：科技化赋能，推出“幸福+”养老金综合服务计划

紧扣个人养老金制度落地契机，聚焦老年群体“开户动力弱、产品选择难、服务感知弱”三大痛点，推出“幸福+”养老金综合服务计划，以金融科技为支撑，打造集账户管理、投资规划、增值服务于一体的养老金融平台，实现养老金融服务的智能化、生态化发展。

构建“账户+场景+生态”融合服务模式，依托手机银行全流程线上化开展个人养老金业务；针对中高收入、年轻人等不同年龄层群体制定差异化服务方案，配备养老金融专员提供“一对一”陪伴式服务，覆盖咨询、开户、投资及风控全流程，其中代发企业客户贡献75%营销成果。同时，打造“社群+教育”陪伴式推广体系，开设“幸福养老学院”社区，通过短视频、直播科普养老政策与投资知识，设立“养老规划达人”认证；建立

积分激励体系，客户可通过缴存、定投等行为累积积分，兑换健康管理、适老化改造等服务，构建“金融+养老”生态闭环。

建立全面的风险防控与合规体系，严格审核客户资质、规范操作流程，确保养老金融服务稳健开展。该计划的落地取得显著成效，实现个人养老金账户新开户数大幅增长，有效带动AUM及活跃客户数提升，同时为养老金融服务提供了“科技+场景+社群”的创新路径，兼具市场价值与社会效益。

北京银行上海分行各支行通过多元化、特色化的养老金融服务实践，既满足了银发群体多样化、个性化的金融需求，也推动了养老金融服务的专业化、精细化、生态化发展。未来，北京银行上海分行将持续深耕养老金融领域，不断优化服务模式、创新服务产品、延伸服务场景，以更优质的金融服务助力养老金融高质量发展，切实履行金融机构的社会责任与担当。

金融赋能养老服务温暖银发

文 | 杭州银行上海分行

人口老龄化是社会发展的主要趋势，更是关乎千家万户福祉的重大民生课题。在国家大力推进金融“五篇大文章”的战略背景下，养老金融已从金融服务的“可选项”跃升为金融机构的“必答题”。

杭州银行上海分行主动融入城市治理与民生保障大局，推动养老金融服务从“被动响应”向“主动嵌入”转变，切实将金融温度转化为银发群体的获得感、幸福感、安全感。

截至2025年末，杭州银行上海分行开展反诈宣教500余场，个人商业养老金产品累计销售突破2.5亿元，“颐养天年”系列理财产品规模达3亿元，全年提供上门服务逾1.2万人次。一组组数据背后，是杭银人对“人民金融”初心的坚守，也是对上海建设特色养老服务体系的积极回应。

场景融合：打造“15分钟银发服务圈”，让金融服务触手可及

优化养老金融服务，首在“可达”，重在“可信”。杭州银行上海分行摒弃传统网点“坐等客户”的被动模式，创新构建“总行品牌引领、分行统筹调度、社区站点落地”的三级联动服务体系，推动金融服务深度嵌入社区生活肌理。

聚焦情感联结，打造有温度的品牌场景。杭州银行上海分行将“老有意思了”养老金融品牌进行本土化升级，结合上海老年人群的生活习惯与精神需求，常态化开展“银龄课堂”“银龄集市”等特色活动，内容涵盖智能手机操作、金融反诈技巧、健康管理知识等实用主题，帮助老年群体跨越数字鸿沟。

织密服务网络，构建网格化服务阵地。依托辖内18家社区

型网点，全面推行“一网点一社区服务站”机制，每个网点均设立便民服务站，配备爱心座椅、老花镜、急救药箱等设施，并派驻专职“银发服务专员”，为老年客户提供养老金支取、社保卡激活、业务咨询等高频服务。针对高龄、独居、行动不便人群，工作人员主动提供上门服务，全年累计服务超1.2万人次，有效破解“办事难、跑不动”的现实困境，真正实现“足不出社区，服务送上门”。

产品创新：构建全生命周期养老金融解决方案，满足多元财富需求

养老服务的本质是长期价值守护。杭州银行上海分行结合老年群体收入水平、理财意识、家庭结构等特点，围绕“财富积累—退休规划—康养支持—传承安排”四大环节，打造全生命周

期的产品体系。

夯实基础储备，助力中青年提前布局养老。紧扣个人养老金制度全面推进契机，杭州银行上海分行联合泰康保险、友邦保险、招商信诺等头部机构，推出专属商业养老保险产品包。截至 2025 年末，相关产品累计销售额突破 2.5 亿元，服务客户数持续增长。

针对老年客户普遍偏好低波动、稳收益的特点，创新推出“颐养天年”系列专属理财产品，以优质固收类资产为核心，设置三年封闭期，兼顾流动性管理与长期稳健回报。截至 2025 年年末，该系列产品存续规模达 3 亿元，全年累计销售 1.5 亿元，服务客户超 1000 人次。

延伸服务边界，探索“养老+传承”综合解决方案。面向高净值老年客户，整合信托、法律、税务资源，推出“养老+传承”一体化信托服务。通过设立专项信托计划，实现养老金定向支付、医疗费用专款专用、家族财富有序传承等功能，既保障晚年生活质量，又规避遗产纠纷风险，满足高端客群深层次的财富管理诉求。

科技护航：筑牢智能风控防线，守护老年客户“钱袋子”安全

在数字化浪潮下，如何避免“数字鸿沟”演变为“服务断层”，

甚至“风险敞口”，是养老金融服务面临的关键挑战。杭州银行上海分行坚持“科技向善”理念，统筹推进适老化改造与智能化风控建设，在效率提升与安全保障之间寻求最优平衡。

推进数智适老，打通线上线服务堵点。在线上端，杭州银行手机银行 APP 上线“关爱版”界面，集成大字体、语音播报、一键呼叫客服等功能，简化操作流程；线下自助设备同步优化交互逻辑，增设引导式菜单与人工协助服务。同时，全网点保留现金窗口、人工柜台、纸质凭证等传统服务通道，确保不熟悉智能设备的老年客户仍能顺畅办理业务。

构建智能风控体系，实现风险早识别、早干预。依托“鹰眼系统”反欺诈平台，杭州银行上海分行针对电信诈骗、非法集资、虚假投资等涉老高发案件类型，建立 10 余项专项监测规则，涵盖大额转账异常、频繁账户变动等典型特征。一旦触发预警，系统即时推送提醒至客户及客户经理，并启动人工回访核实机制，变事后追偿为事前预警、事中拦截。

强化宣教协同，提升全民防诈能力。杭州银行上海分行联合属地公安、街道、居委会开展“金融安全进社区”专项行动，全年举办反诈讲座 500 余场。内容注

重案例化、情景化教学，如模拟冒充公检法、虚假养老项目、保健品骗局等真实场景，增强老年客户风险识别能力。

生态共建：深化政银社协同机制，赋能养老产业可持续发展

养老不是金融机构的“独角戏”，而是需要政府、市场、社会多方共治的系统工程。杭州银行上海分行跳出传统信贷思维，主动对接公共政策与社会资源，推动金融服务由“单点突破”转向“生态协同”，助力构建多层次、广覆盖、可持续的养老服务体系。

搭建政银合作桥梁，推动政策红利直达基层。杭州银行上海分行主动对接上海市金融局、民政局、老龄办等部门，明确服务标准与操作规范。通过数据共享、信息互通机制，精准掌握区域养老设施布局、重点服务机构名单及政策扶持方向，提升资源配置效率。

未来，杭州银行上海分行将继续秉持“专人、专职、专注”的服务理念，以数字金融为引擎，以实体经济与民生需求为航标，持续深化养老金融供给侧结构性改革，不断提升服务的专业性、精准度与人文温度，为上海加快打造国际一流营商环境、建设宜居宜养现代化国际大都市注入坚实而持久的金融动能。

情系桑榆 助力养老金融高质量发展

文 | 江苏银行上海分行

1月22日，上海金融监管局印发《上海银行业保险业养老金融高质量发展行动方案》，围绕六大方面提出20条举措。江苏银行上海分行高度重视、迅速落实，第一时间成立由党委班子牵头的养老金融专项工作组，深入养老行业协会、重点企业开展专题调研，精准制定《江苏银行上海分行养老金融高质量发展实施细则》，通过构建“服务网络、金融举措、安全保障”三位一体服务模式，着力打造有温度、有深度、有力度的“苏银养老金融”服务品牌。

深耕区域、优化布局，织密全年龄段服务网络

江苏银行上海分行紧扣老年群体与养老产业核心需求，坚持线上线下协同、网点社区联动，持续织密养老金融服务网络。

强化品牌建设，搭建专属

服务平台。积极打造“苏银养老金融”特色品牌，成立“融享幸福俱乐部”，常态化开展金融知识普及与适老关怀服务，将金融服务与人文关怀有机结合，为老年客户送欢乐、送温暖、送知识。主动配合政府账号制作发布反诈趣味视频，宣传防范养老诈骗知识。江苏银行上海分行新媒体矩阵依托“沪小苏”IP，以通俗易懂的形式解读养老金融政策、传播稳健投资理念，引导公众提早规划养老安排，实现寓教于乐、有效触达。

升级适老标准，提升暖心线下服务。江苏银行上海分行持续优化全辖网点适老服务设施，统一服务规范。目前，全辖21家网点均配备防滑地垫、绿色窗口、爱心专座、老年用品盒、应急药箱等设施，实现适老服务全覆盖。针对高龄、失能、独居等特殊群体，推出上门代办服务，切实解决行动

不便群体办事难问题。结合老年客户现金使用习惯，完成ATM设备升级，上线10元小面额取款功能及硬币存取款机，打通金融服务“最后一公里”。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，嘉定支行荣获“老年友好网点”称号。

创新融合、精准赋能，完善全链条金融举措

紧扣上海养老产业高质量发展要求，江苏银行上海分行坚持个人养老财富管理与养老产业金融支持双向发力，不断健全激励机制、丰富产品供给、聚焦产业需求，全方位服务养老产业发展。

健全激励机制，强化政策导向引领。充分发挥考核“指挥棒”作用，专门设置个人养老金、养老产业客户、养老领域投行与债权业务等专项指标，引导资源向养老领域倾斜。对

养老产业项目给予FTP优惠点差70BP、专项费用奖励等差异化支持政策，有效激发分支机构深耕养老金融的积极性、主动性。

丰富产品体系，满足多元养老需求。针对“备老客群”与“养老客群”差异化需求，构建覆盖储蓄、理财、基金、保险、信托等多元化品类的养老财富管理体系。面向老年客户定向推出稳健型专属理财产品，单只产品规模突破9.5亿元，以稳健收益、安全可靠的特质深受市场欢迎。

聚焦产业痛点，创新推出“养老机构支持贷款”，向养老机构及养老设施收益权人发放长期贷款，期限最长可达10年，有效解决贷款期限与项目收益错配问题，助力养老机构轻装上阵、扩容提质。某医保定点医养结合护理院因项目扩建面临资金缺口，江苏银行上海分行在深入了解需求后，为其量身定制金融服务方案，开通绿色审批通道，快速提供数千万元授信支持，有效缓解机构设施升级资金压力，以金融力量支持医养康养融合发展。

温情服务、筑牢防线，构建全方位安全保障

江苏银行上海分行坚守“金融为民”初心，将守护老年群

体资金安全、支持养老产业稳健发展作为重要责任，构建日常服务暖心、风险防控严密、反诈机制健全的全流程安全保障体系。

做实常态服务，筑牢反诈防护墙。专门组建“银龄守护志愿服务队”，建立“预防一教育一保障”守护体系。坚持每月走进社区开展“金融安全讲堂”，通过案例解析、情景模拟等方式，向老年群体普及防范电信诈骗、警惕高利诱惑、拒绝非法投资等知识。在春节、端午、重阳等重要节点，志愿服务队走进护理院和社区开展慰问关怀，从心理层面构筑反诈防线，守牢老年客户“钱袋子”。此前，徐汇支行曾遇一老年客户欲提前支取40万元定期存款并转出，声称用于“侄女购房”。工作人员发现收款方为某养老服务公司，与用途描述不符，随即中止转账，并结合近期典型案例耐心解释，最终帮助客户识破“原始股”骗局、避免重大资金损失，以专业与责任守护群众养老钱。

强化风险防控，护航产业稳健发展。江苏银行上海分行始终将客户资金安全与信贷资产安全放在突出位置，持续加强员工反诈与适老服务培训，提升一线人员风险识别敏感度与应急处置能力。依托“智慧

小苏”大模型，运用合同智能质检、地址智能比对、信息智能校验等功能，有效提升养老领域信贷业务风控精准度。建立养老产业项目预审会商机制与绿色审批通道，对重点项目提前介入、高效审批；对纳入再贷款清单的项目实行特事特办、快速办理；积极推广无还本续贷，做到“能续快续、应续尽续”，切实减轻养老机构资金周转压力。对养老领域单户授信总额及余额1000万元以下的对公业务，严格落实尽职免责原则，充分保护经营机构“敢贷、愿贷、能贷”的积极性。

情系桑榆，岁月因守护而温柔如初；爱洒夕阳，产业因深耕而蓬勃向上。下一步，江苏银行上海分行将持续深入贯彻监管部门关于养老金融高质量发展的各项部署，不断织密服务网络、创新金融举措、筑牢安全保障，以更实举措、更优服务、更暖情怀深耕养老金融“大文章”。

深耕适老金融服务 构建特色养老生态

文 | 盛京银行上海分行

为深入贯彻落实《上海银行业保险业养老金融高质量发展行动方案》要求，盛京银行上海分行立足“社区深耕型服务银行”定位，聚焦老年群体办事难、防骗弱、需求杂的实际痛点，实打实优化适老金融体系，探索“金融+生活+健康”融合养老模式，以多元化、精细化、人性化的服务举措，推动养老服务从“单一服务”向“全链保障”延伸，为上海银发经济高质量发展注入金融暖流。

精耕细作优服务 用心护航暖银发

盛京银行上海分行以老年客户实际需求为出发点，从网点服务、特色品牌、风险防护三个维度发力，把服务做细、做实，让老年客户办事更便捷、生活更舒心、资金更安全。

升级网点服务阵地，破解办事难题。盛京银行上海分行全面推进营业网点适老化改造

工作，全方位提升老年客户线下业务办理体验。在硬件配套上，为网点智能机具、柜面设备增设清晰业务办理标识，配齐老花镜、放大镜等便民服务用品，从细节处保障老年客户办理业务的便利性；在服务保障上，安排专业厅堂服务人员为老年客户提供“一对一”业务指导与贴心帮扶，全程陪同办理各类金融业务，切实解决老年客户操作难题。在移动金融服务上，针对老年客群使用习惯，打造“颐养版”手机银行，大幅提升老年客户线上办理业务的便利度与安全性。同时，以“盛情驿站”为核心载体，整合便民服务、金融知识公众教育、老年文娱活动等多元功能，打造专属老年客户的综合性服务空间，让网点成为老年客户的“暖心港湾”。

打造“盛情学堂”品牌，丰富精神生活。针对老年客户精神文化生活单一的问题，盛

京银行上海分行推出“盛情爱心学堂”特色品牌，聚焦老年群体“身、心、情、智”实际需求，精准设置课程、整合资源。学堂以“实用、有趣、贴心”为原则，免费开设舞蹈、声乐、八段锦、智能手机使用、反诈知识等课程，由专业老师授课，既贴合兴趣爱好，又解决智能生活、健康养生等实际问题，让老年客户在轻松氛围中学习知识、结交朋友、丰富精神文化生活。

目前，“盛情爱心学堂”已成为盛京银行上海分行养老服务的特色名片。一是深化了银客情感纽带，累计举办课程超400场，服务老年客户达2000余人次，筑牢了金融服务的信任基石；二是提升了品牌服务温度，学堂口碑在老年群体及亲友圈层快速传播，多次获社区公众号宣传报道，既提升了品牌口碑，也通过情感联结，带动了金融服务的落地，

形成“服务留客、情感聚客”的良性循环。

强化宣教防护，守护养老资金。针对老年群体金融知识薄弱、金融风险防范能力不足等问题，盛京银行上海分行常态化开展金融知识普及宣传活动。通过在网点设立宣传台、进社区举办专题讲座、发放通俗易懂的宣传手册、结合典型案例现场讲解等方式，向老年客户重点讲解养老诈骗、电信诈骗的常见手段、识别方法和防范技巧，比如提醒老年客户“不轻易相信陌生来电、不向陌生账户转账、不泄露个人信息”，手把手教老年客户辨别诈骗陷阱。同时，在业务办理中，对老年客户大额转账、购买高风险产品等行为，主动提醒风险、耐心讲解，切实提升老年客户的风防范意识和自我保护能力，守护好老年客户的“钱袋子”。

生态协同促融合 覆盖养老全场景

盛京银行上海分行联动政府、医疗机构、社区、民生服务商等多方力量，构建全方位、全场景的养老服务生态，切实解决老年客户“办事、就医、生活”等多方面需求。

深化政银协同，服务直达社区。盛京银行上海分行成立

养老金融政银协同小组，与辖内街道、社区、老年活动中心建立常态化对接机制，以资源共享、信息互通、服务共推为原则，形成养老服务合力。依托政银合作平台，开展多元化特色服务活动：一是结合春节、端午节、中秋节等传统节日，联合社区开展包粽子、写春联等节日DIY活动，丰富老年客户精神文化生活；二是定期组织工作人员走进街道、社区，为老年群体提供便民金融服务，让老年客户足不出社区即可享受专业金融服务；三是常态化开展“加强风险防范 暖心金融服务”等主题金融知识宣传活动，把服务送到老人家门口，形成“社区搭台、银行出力、老人受益”的良好格局。

搭建“盛情健康屋”，打造健康服务阵地。盛京银行上海分行联合爱康国宾等专业医疗机构，在上海普陀支行试点建设“盛情健康屋”，配齐血压计、血糖仪等基础体检设备与健康物资，为老年客户提供免费基础体检服务。同时，定期邀请专业人员坐诊，开展健康讲座、生活方式指导等义诊活动，为老年客户提供健康咨询、慢性病指导、养生建议等专业服务，打造“金融+健康”一站式线下服务场景。

构建“盛情俱乐部”，打

造便捷生活圈。以“盛情俱乐部”为服务载体，盛京银行上海分行深度整合网点周边餐饮、家政、理发等便民生活服务资源，创新打造老年客户“一刻钟生活圈”服务模式，精准满足老年客户“就近、便捷、安心”的生活服务需求。同时，积极拓展合作边界，对接养老社区、家政机构、老年用品供应商等市场主体并建立合作关系，整合各类养老服务资源，构建“金融+生活”一站式综合服务平台，覆盖老年客户从金融服务到生活照料的全场景需求。

盛京银行上海分行将以客户需求为导向，持续深化养老金融服务创新，拓展养老服务生态边界，把“金融+生活+健康”的融合模式做深做实，用务实举措、贴心服务，打造有温度、接地气的养老金融服务标杆，切实为上海养老金融高质量发展和银发经济繁荣贡献实实在在的力量。

上海市银行同业公会是由上海市银行业金融机构以及其他相关组织自愿组成、实行行业服务和自律管理的专业性、非营利性、行业性的社会团体法人，其登记管理机关是上海市民政局，业务主管单位是国家金融监督管理总局上海监管局。

公会是如今国内创立时间最长、会员类型最广、会员数量最多的地方性银行业自律组织之一，截至2026年3月，公会有会员单位262家，涵盖中外资法人银行、政策性银行、大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、外资银行分行、商业银行持牌专营机构、村镇银行、资产管理公司、信托公司、财务公司、金融租赁公司、汽车金融公司、消费金融公司、货币经纪公司、外资金融机构驻沪代表处、金融科技公司等各类型金融机构。

2025年12月和2026年1月，贝莱德建信理财和汇华理财相继加入公会，让我们一睹新会员风采。

贝莱德建信理财



贝莱德建信理财于2021年5月在上海成立，是经国家金融监督管理总局（原中国银保监会）批准成立，受国家金融监督管理总局监管，专门从事理财产品发行、投资管理、理财顾问及咨询服务的持牌金融机构。

贝莱德建信理财由三家世界级金融机构——贝莱德、中国建设银行及淡马锡合资组建。截至2025年年末，贝莱德建信理财累计服务超过62万名投资者，提供涵盖固收、权益、混合、养老、外币理财等八大系列产品，

覆盖不同风险等级，以满足不同客户群体需求。

贝莱德建信理财在投研、风险管理等方面与全球平台对应，积极引进海外成熟投资策略、管理经验及风险管理流程和模型，不断提升自身核心竞争力，紧密结合国内市场的实际情况，探索符合中国投资者需求的本土化创新产品，充分利用全球资源，做到全球平台支持与本地公司独立决策的有机结合。

作为目前国内唯一一家具备开展“养老理财试点”及“个人养老金”业务资格的合资理财公司，贝莱德建信理财积极响应中国养老第三支柱的建设，依托贝莱德的全球规模优势与深耕养老投资领域的丰富经验，先后发行养老理财试点产品及包含个人养老金份额的理财产品。

汇华理财



汇华理财有限公司是由东方汇理资产管理公司与中银理财有限责任公司合作设立的国内首家中外合资理财公司，于2020年9月30日在上海正式揭牌，注册资本为10亿元人民币。

汇华理财的外方股东——法国东方汇理资产管理是全球前十大、欧洲

最大的资产管理公司，在全球设立了6个国际投资中心。截至2025年底，东方汇理资管的资产管理规模超过2.38万亿欧元，为超过两亿名零售、机构和企业客户提供一应俱全的储蓄和投资解决方案。汇华理财的中方股东中银理财是中国银行全资子公司。

汇华理财产品布局的目标是以公司在全球多元大类资产配置方面的特色优势服务好本土理财客户的需求，2024年推出了以产品管理目的为核心的新一代产品体系——全球领航，该产品体系包含4个子系列：时间朋友、财富灯塔、趋势指南与指数航标。

1

公会第十五届会员大会第三次会议顺利召开



2月28日下午，公会第十五届会员大会第三次会议在上海国际会议中心顺利召开。上海金融监管局党委委员、副局长陈颖出席会议并讲话。公会242家会员单位负责人参加会议。

公会第十五届理事会会长、上海浦东发展银行董事长张为忠作公会年度工作报告。大会审议通过了《上海市银行同业公会关于2025年工作总结和2026年工作计划的报告》《上海市银行同业公会2025年监事会工作报告》《上海市银行同业公会关于财务相关事项的报告》。

陈颖充分肯定了公会的工作，并对公会下一阶段工作提出期许。她指出，2026年是“十五五”规划开局之年，公会要深入贯彻党的二十届四中

全会和中央经济工作会议精神，结合上海“十五五”规划纲要和上海国际金融中心建设实际，坚守金融初心、勇担时代使命，以更加昂扬的斗志、更加务实的举措、更加扎实的工作，奋力谱写上海银行业高质量发展新篇章，为上海国际金融中心和金融强国建设作出新的更大贡献。

大会发布了全国首份《长三角银行业数字金融发展报告（2026）》。会议举行了“2025年度优秀工作成果选树推广活动”颁证仪式，还邀请了全国政协委员、民建中央常委、申万宏源证券研究所首席经济学家杨成长作“以全会精神为引领 全面提高商业银行的产业服务效能”主题演讲。

2

公会财资管理专业委员会召开2026年第一次工作会议

3月3日上午，公会财资管理专业委员会召开2026年第一次工作会议，公会秘书处负责人、专业委员会正副主任单位代表参加会议。

会议总结了2025年专业委员会的工作，结合专业委员会的工作职责，具体讨论2026年的工作计划。2026年，专业委员会将继续发挥行业平台与桥梁作用，加强与监管部门的

协同，聚焦国家战略与上海国际金融中心建设的定位，引导上海地区财资管理行业健康规范发展，助力上海打造全球财资管理高地。同时，搭建专业委员会成员单位沟通交流平台，促进财资管理业务的交流合作与资源整合，为上海地区财资管理业务高质量发展贡献行业智慧和力量。

3

公会组织召开“提升办理破产相关业务便利度”专题会议

为进一步加强在沪银行业机构对破产相关工作的支持，优化金融服务质效，在上海金融监管局指导下，3月4日下午，公会组织召开“提升办理破产相关业务便利度”专题会议。上海金融监管局法规处负责人，上海市发改委营商处、人民银行上海总部支付结算处、上海市高级人民法院商事庭、上海市第三中级人民法院破产庭、上海市破产管理人协会的相关专家，工商银行上海市分行等6家会员单位相关业务负责人及公会秘书处负责人参加会议。

本次会议深入讨论了公会在上海金融监管局指导下草拟的《上海市银行同业公会关于进一步加强在沪银行业机构对破产工作支持力

度的通知》，从“支持破产管理人依法履行职责”“提升破产企业账户服务质效”“加大对破产企业的金融支持”“加强配套保障”四个维度对《通知》内容进行了多方交流，使之更符合法治化、市场化、便利化的要求。上海金融监管局、上海市发改委和上海市高级人民法院的参会专家强调并肯定了本项工作在上海国际金融中心营商环境建设方面的意义，并对工作要点进行了指导。

下一步，公会将向会员单位印发相关通知，在上海金融监管局的指导下，发挥好平台桥梁作用，汇聚多方力量，共同为创建金融营商环境作出积极贡献。

4

公会法律专业委员会举办“习近平法治思想”专题讲座

3月5日下午，公会法律专业委员会举办习近平法治思想专题讲座。公会秘书处负责人、专业委员会成员单位代表等40余人参会。本次讲座由专业委员会主任、农业银行上海市分行法律事务部正处级调研员金华琴主持。

讲座邀请华东政法大学教授胡玉鸿作为主讲嘉宾，围绕“深入学习贯彻习近平法治思想，

为银行业高质量发展保驾护航”主题，系统阐释习近平法治思想的发展过程、核心要义和理论特色，结合银行业法治实践与合规要求开展深度解读。

讲座深入浅出地讲解了新时代全面依法治国的根本遵循和行动指南，为会员单位运用法治思维推动银行业高质量发展夯实了思想基础。

5

公会安全保卫专业委员会向上海金融监管局稽查处汇报工作

3月12日上午，公会安全保卫专委会向上海金融监管局稽查处汇报工作。上海金融监管局稽查处主要负责人认真听取了专业委员会2025年工作情况和2026年工作计划，对专业委员会的工作给予充分肯定，并要求专业委员会2026年要充分发挥行业平台纽带作用，配合金融监管部门加强与公安、消防等部门的联动，积极反馈行业诉求，共同做好安全生产保卫工作，在全面落实异地非经营性机构安保与消防

管理职责、联动公安部门开展非武装押运可行性研究、提高中小银行机构安保工作质效等方面发挥作用，持续提升银行业安保工作的专业化、规范化水平。

2026年公会安全保卫专业委员会将紧密围绕银行业安全保卫工作重点，积极开展相关专题培训、交流和研究工作，全面落实上海金融监管局的工作要求，凝聚行业共识，形成发展合力，为上海银行业稳健运行和高质量发展保驾护航。

6

公会人力资源管理专业委员会召开 2026 年第一次工作会议暨世界会客厅参访活动

3月12日下午，公会人力资源管理专业委员会召开第一次工作会议暨世界会客厅参访活动，公会秘书处主要负责人及专业委员会成员单位代表参加。

会议由专业委员会主任、上海农商银行人力资源部副总经理黄莺主持。

会上，参会人员围绕新一年的工作目标与重点任务进行了深入交流，明确了专业委员会

在加强银行业人才力量、助力上海国际金融中心建设方面的职责定位及年度工作计划。会后，各专业委员会成员单位代表前往世界会客厅及中国证券博物馆进行参观学习。参会人员纷纷表示本次活动增强了对资本市场发展历程的认知，深入感受到上海作为国际金融中心的历史底蕴与开放形象，为成员单位间的沟通与互动营造了良好的氛围。

7

公会风险管理专业委员会召开 2026 年第一次工作会议暨“同业产品风险防控”交流会

3月18日下午，公会风险管理专业委员会召开 2026 年第一次工作会议，专业委员会正副主任及相关代表参加会议。会议由专业委员会主任、工商银行上海市分行风险管理部总经理徐莹主持。

徐主任组织讨论专业委员会 2026 年工作计划，与会代表积极建言献策。会议确定了 2026 年第 7 期《上海银行同业通讯》的主题为“新兴风险防控”。同时，为高效识别特定领域风险，前瞻性地防范化解风险，专业委员

会围绕“同业产品风险防控”举办交流会。各参会单位分享了本机构在同业业务领域的发展现状、业务规模、组织架构、授信体系及风险管理机制等内容，重点讨论债券投资信用风险管理机制，小企业衍生业务授信限额，同业借款领域风险下沉的现状以及对于中资金融机构境外子机构及境外大型金融机构境内子公司如何进行授信支持。

通过交流，与会者深入分享了同业业务和产品风险管理最新动态，会议取得了良好效果。

8

公会银行卡专业委员会举办“AI 浪潮下商业银行信用卡业务增长破局与重构”专题培训

3月19日下午，公会银行卡专业委员会举办“AI 浪潮下商业银行信用卡业务增长破局与重构”专题培训，公会秘书处主要负责人、专业委员会成员单位代表 50 余人参加。

为积极顺应人工智能产业发展浪潮，助力会员单位突破 AI 时代信用卡业务发展瓶颈，本次培训特邀中天汇富集团高级合伙人杨峰主讲。讲师围绕 AI 重构行业生态的底层逻辑，深入讲授 GEO 生成式引擎优化、判别式 AI 精

准经营、产品与营销创新三大破局策略，并结合实践案例深度剖析智能体经济下支付场景、获客逻辑的变革趋势，分享 AI 在流量入口抢占、存量客户经营等核心场景的落地方法。

此次培训紧扣行业发展趋势、贴合会员单位实际需求，为信用卡业务数字化转型提供实操新思路，聚力推动该业务向智能化、场景化升级，进一步提升行业整体创新发展能力与金融服务质效。



春晖申城



- ①《春天》上海农商银行 胡佳辉 摄
- ②《初春》浦发银行黄浦支行 方芳 摄
- ③《桃枝闹春》农业银行信用卡中心 罗明政 绘
- ④《申江骏腾》兴业银行信用卡中心 包雅俊 书

SHANGHAI BANKING

上海銀行同業

徐百迪

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

