

# 养老金融暖“夕阳” “浙里适老”有温度

养老金融作为应对社会老龄化趋势的金融智慧结晶,正日益成为保障老年人养老幸福、生活享乐的關鍵力量。2023年10月召开的中央金融工作会议将养老金融列为“五篇大文章”之一,意味着金融赋能养老产业与养老事业协同发展登上前所未有的新高度。根据浙江金融监管局出台的《浙江金融监管局关于推进金融“五篇大文章”融合发展的实施意见》的文件要求,辖内各银行保险机构要更好满足人民群众普惠型养老需求,优化适老金融产品和服务,创新养老服务场景,打通养老服务“最后一公里”。

为高质量推动“浙里适老”工作,浙江各银行、保险机构积极响应浙江金融监管局和各地金融监管分局的工作部署,根据自身特点,包括机构类型、业务规模及资源优势,找准各自的发展重点,聚焦推进“五篇大文章”的实施。在此过程中,养老金融和适老服务也在逐步深化和精细化。

本报记者 徐慧敏  
通讯员 欧雪芳 黄艳丹 胡沙沙

## “小成热线”成“连心线”

近年来,浙江金融监管局和各地金融监管分局聚焦共同富裕示范区特色养老服务体系,积极助力银发经济发展,在支持构建多层次养老保险体系、扶持养老产业发展、加强适老金融服务等领域深耕细作,不断丰富养老金融产品和服务供给,高质量推动“浙里适老”,共创幸福晚年生活。

在浙江金融监管局工作要求的指引下,结合银行网点转型赋能,中国银行浙江省分行进一步优化养老特色网点适老化设施,积极提升线下渠道适老化服务水平。截至目前,全辖已完成建设养老特色网点50家,其中养老特色标杆网点7家。

中国银行温州文成玉壶支行是中行系统内首家被授予省级星级“侨胞之家”荣誉的机构,也是第一批养老特色标杆网点之一。该支行贯彻落实党中央、国务院关于推进养老事业和产业发展的决策部署,聚焦老年群体特点和实际需求,通过全新改造升级网点,以更大字体、更暖标识、更优流程、更精细服务为特色,从软件、硬件等多方面完成适老改造和系统优化,切实为老年人提供优质金融服务体验。立足当地实际,该支行还成立“小成志愿者服务队”,创新推出“小成热线”特色服务,为广大华侨侨眷客户提供财富管理私人订制、外汇黄金专业咨询、送医就诊紧急服务、海内亲情连线援助、贴心家政幸福生活、医疗档案悉心关怀、千里寻根家谱记忆、尊享礼遇相守一生、邻里快速暖暖情义等。目前,“小成热线”已成为海内外华侨侨眷的“连心线”,累计提供各类服务900余次,获得当地侨联和海内外文成华侨的广泛好评。

为履行国有银行社会责任,中国银行温州市分行带着“中银养老”服务品牌的温度,在全辖网点均已设置适老化硬件设施的情况下,还积极“走出去”,延伸为老半径。近日,一位老年客户持配偶的社保卡取现,因其配偶卧病在床无法到网点办理业务。又遇上银行卡未激活的问题,中国银行温州龙湾海城支行运营内控副职考虑该客户已有86岁高龄,本



中国银行温州永嘉支行重阳节走进埭下村老人活动中心开展金融知识宣传活动。

着客户至上,服务客户的原则,与客户沟通后,利用自己中午休息时间与综服经理一起上门为其办理业务。在老人家中,工作人员耐心地向老人及其家人解释业务办理流程,仔细核实老人身份信息,顺利为老人办理了卡激活及密码重置业务。业务办理过程中,中行员工亲切温和的服务态度让老人感受到十足的关怀和尊重,老人及家属对中行的贴心服务表示由衷的感谢。

下一步,中国银行温州市分行将按照《浙江金融监管局关于推进金融“五篇大文章”融合发展的实施意见》的文件要求,继续加大产品创新,加强社银合作,为银发客户的养老金融提供更优、更全、更便捷的服务,为他们的老年生活注入不一样的活力与动力。

## “长者课堂”筑牢反诈篱笆

浙江金融监管局积极推动辖内银行保险机构加强金融消费者权益保护和风险防范知识宣传教育活动,特别是向老年人等重点群体宣传消费者权益保护、电信网络诈骗和非法金融的风险隐患及防范措施,提高老年群体的辨别能力和防范意识,确保老年人的“钱袋子”安然无恙。

为贯彻浙江金融监管局的部署,聚焦老年群体日益增长的金融知识需求与防诈能力短板,温州银行辖内分支机构联合网点周边社区,精心打造“长者课堂”,为社区老年居民搭建起学习金融知识、提升风险防范能力的优质平台。

在绍兴市越城区府山街道水沟营社区,“温州银行党员志愿服务队”的旗帜格外醒目。这个老年人口占比超三分之一的社区,如今成了养老金融服务的“试验田”。温州银行绍兴分行金融宣传分队带着自制的反诈手册将“长者课堂”送到居民家门口,用方言生动讲解“投资高回报”“代办社保”等常见骗局,并将宣传短视频投放在社区广场的大屏幕上——当“天上掉馅饼”的动画场景配上本地话旁白时,老人们看得津津有味,防骗意识在欢声笑语中悄然提升。

“长者课堂”的实践教学尤为有效。当前,多家银

行下调存款利率,杭州的王阿姨正为即将到期的大额存单如何获得更高收益而发愁时,她曾听闻一些高收益投资项目并为之动心。在温州银行的“长者课堂”上,模拟的高收益投资诈骗场景中,“骗子”巧舌如簧地吹嘘高额回报,却对投资风险只字不提。这一幕让王阿姨联想到自己之前听闻的项目,心中警钟鸣响。课后她感慨道:“邻居说的高收益项目我是很心动,但当时大额存单没到期没法跟着买。现在想想,钱还是存银行安心。哪有这么高的收益等着我啊,等上当了本钱都要没了!”

此前,“长者课堂”还模拟还原了“免费按摩套路多,老年人疯狂被割”等非法集资场景,直观揭露金融诈骗套路。温州银行的金融宣讲师同时传授防范技巧,将复杂的金融知识转化为鲜活易懂的语言,让老年群体更容易理解和接受。截至目前,该行辖内机构累计开展686次老年群体金融知识宣教活动,惠及1.3万人次。

在新时代背景下,防范金融诈骗、保护金融消费者权益特别是守护好老年群体的养老钱、保命钱,是践行金融工作政治性和人民性的重要体现。记者了解到,温州银行通过建立异常识别、温情询问、系统验证、反诈宣贯、警银联动“五步劝阻法”,并依托“金融+警务”协作模式,已成功拦截多起针对老年群体的电信网络诈骗事件。

## “乐活家园”添彩退休生活

金融,作为养老保障体系的重要支撑其力量不容小觑。浙江金融监管局积极响应国家号召,聚焦共同富裕示范区建设中的特色养老服务体系,推动养老金融的深化发展。

为高质量做好“养老金融”大文章,浙商银行践行“善本金融”理念,为老年人打造温馨、便捷、安全的金融服务环境。

张伯伯是温州市的一位退休教师,自从浙商银行温州分行启动了“乐活家园”项目后,他的生活发生了不小的变化。每个月,他都会收到该分行寄来



温州银行杭州萧山支行针对老年客户特设“爱心窗口”“爱心驿站”暖心服务获得客户点赞。



浙商银行温州分行“乐活家园”之市直单位离退休女干部妇女节活动。

的关爱礼包,里面不仅有实用的生活用品或健康食品,还有最新的金融资讯手册,帮助他了解最新的金融政策和防骗知识。除了物质上的关怀,张伯伯还特别喜欢参加该分行组织的老年活动。他报名参加了“乐活学堂”,不仅学到了新知识,还结识了一群志同道合的朋友。张伯伯说:“这些活动让我们这些老年人有了更多的社交机会,也让我们的晚年生活更加丰富多彩。”

原来,浙商银行温州分行联合温州市委老干部局,精心打造了“乐活家园”项目,覆盖本级及14家辖属机构。该项目不仅为老年客户设立了专属服务权益,如免费体检、0元购优惠礼品、每月关爱礼赠送等,还致力于提升老年群体的金融素养,通过金融防诈知识讲座、金融资讯服务等形式,帮助他们更好地识别金融风险,享受便捷的金融服务。不仅如此,“乐活学堂”包括但不限于摄影、书法、绘画、语言、理财投资、健康养生等等课程。

为了让网点成为老年客户的温馨家园,浙商银行温州分行各网点结合自身特色,开展了丰富多彩的老年活动。从书法、绘画到健康讲座、手工制作,这些活动不仅丰富了老年人的精神文化生活,还增强了他们的互动与交流,让晚年生活更加多姿多彩。同时,还积极探索将网点打造成为老年客户的党建联建活动场所,通过与社区、老干部大学等机构的合作,为退休人员提供就近学习的便利,让他们在享受金融服务的同时,也能参与到党的组织生活中来,感受党组织的温暖与关怀。

# 多维赋能稳外贸 金融护航促发展

在全球贸易环境复杂多变的背景下,外贸企业面临诸多挑战,亟需更有效的金融护航。为此,浙江金融监管局进一步强化责任担当,加快落实落细金融支持外贸高质量发展的各项政策举措,指导辖内各金融监管分局通过优化金融要素供给、强化风险保障、落实精准支持等多维举措,助力外贸企业稳订单、拓市场、促发展,共同应对外部环境变化带来的挑战。

安吉作为湖州市外贸出口大县,共有出口实体企业1200家。今年以来,为助力外贸企业保稳提质,安吉金融监管局在湖州监管分局的统筹指导下,推动辖内金融机构主动担当、靠前服务,以精准融资对接、创新金融产品和全周期护航模式,破解外贸企业融资、结算、汇率避险等核心难题。通讯员 马人杰 于治汶 本报记者 蔡家豪

## 加大信贷支持 助力智造焕新加速

走进浙江新迪光电科技有限公司,一股“科技革新”浪潮扑面而来。这家扎根于安吉县经济开发区的新兴企业,专注于全彩LED显示屏、LED透明屏等光电产品的研发生产,其产品以高精度、低能耗的特性远销日本、韩国等海外市场。

“从苏州整体搬迁至安吉时,老设备拆装损耗率高,新产线投资资金压力大,而初创企业既无固定资产抵押,又缺少供应链金融支持,资金链一度濒临断裂。”浙江新迪光电科技有限公司主要负责人尚春凯回忆道。关键时刻,安吉农商银行在走访中精准识别企业需求,针对其“轻资产、重研发”的行业特性,为其制定融资方案,发放400万元信用贷款,有效解决企业资金“断档”难题,确保企业车间如期投产。

随着银行“金融活水”的注入,企业产能迅速释放,尽管2024年初才完成设备搬迁并正式投产,但企业当年即实现产值3300万元。“我们将积极融入光学领域应用场景,持续提升发展效益,预计2025年产值将实现翻倍!”尚春凯说。面对未来,他信心满满,立志打造安吉智能制造的新名片。

## 创新多元服务 护航企业稳健经营

安吉县恒硕家具公司,这家扎根于中国椅业之乡的本土企业,凭借过硬的产品质量和多样的产品种类,远销欧美,同时为顾家家居、永艺股份等上市企业供应高端家具配件。

受中美贸易摩擦原因影响,欧美等市场对中国家具产品加征关税,恒硕家具公司也紧跟行业脚步,出



安吉农商银行工作人员实地走访浙江新迪光电科技有限公司,提供金融支持。汪旭东 摄

海越南投资。“跨境产业链重构的浪潮中,传统制造企业需要更便捷的金融护航。”恒硕家具主要负责人张宾感叹道。“中美贸易的摩擦,关税变动曾让企业订单骤降,同时还要应对汇率波动的挑战,资金链较为紧张。”中国银行安吉支行得知情况后,为其打造“跨境结算+科创贷+汇率避险”一体化金融服务方案。通过1000万元“科创贷”缓解原材料采购压力,推出个性化汇率避险工具,并搭建国际交流平台,助力企业对接海外客户。中国银行安吉支行客户经理吴文建表示:“未来还将优化信贷审批流程,利用金融科技提供精准汇率分析,全方位护航企业全球化布局。”

## 信保融通提速 支持企业拓展海外市场

浙江安吉佰意家具有限公司是一家成立于2012年的本土企业,深耕家具行业十余载,专注于出口家具及办公家具的设计生产,其产品以环保材质、智能结构设计赢得欧美、东南亚等海外客户的青睐。

“拓展海外市场初期,出口订单账期长、资金周转压力骤增,传统抵押贷款模式难以匹配轻资产运营特点,扩大产能面临掣肘。”企业主要负责人施来芳坦言。泰隆银行开展“外贸护航”行动,在走访中敏锐捕



银行主动对接浙江胜途家具科技有限公司,提供金融支持。

捉企业需求,创新运用“信保+金融”服务模式:一方面联动中信保免费保单政策,另一方面量身定制“贸e贷”及国内信用证组合方案,通过将人民币贸易融资转为外币业务,为企业注入450万元综合授信支持(含300万元信用贷款及150万元信用证),精准破解跨境结算与流动性难题,让企业出海步伐愈发稳健。

“随着信用证项下订单的高效履约,盘活了企



银行工作人员上门实地走访安吉顾友家具有限公司。

业资金流,资金周转率大大提高,今年外贸业务占比已经跃升至77%。”谈及未来发展蓝图,施来芳充满信心。

## 转贷创新降本 助力外贸企业破局突围

安吉佰辰家居有限公司,是安吉县一家专注于家具及家居产品生产销售的小微企业,其主打产品沙发椅、电竞椅等远销美国、意大利、墨西哥等地。在中美贸易摩擦持续加剧的严峻背景下,企业面临着订单萎缩、成本攀升、资金链紧张等多重困境,发展之路充满挑战。

“今年年初,受外贸形势冲击,加上产能扩张影响,资金一下子周转不过来,在原材料采购、备货等方面给公司带来了很大压力。”安吉佰辰家居有限公司主要负责人张文杰回忆道。

关键时刻,湖州银行安吉支行与中国进出口银行迅速回应,紧密协作。依托小微外贸企业风险共担转贷合作模式,充分发挥本土银行的服务优势,主动担当作为,开辟绿色通道,优化业务流程。在各方的积极配合下,不到一周时间,便将低成本资金精准投放至企业账户。“面对关税战背景下贸易企业的融资需求,湖州银行安吉支行依托进出口银行创设的小微外贸企业风险共担转贷,借助创新利率传导机制,为企业提供了低息信用贷款,发放贷款金额150万元,利率3.3%,利率显著低于当地同类机构贷款平均水平,预计为企业节省成本1.05万元。”湖州银行相关业务员介绍道。

今年以来,安吉金融监管支局切实落实小微外贸融资协调工作机制,组织银行机构开展金融助力稳外贸专项行动,系统梳理辖内1655家有进出口实绩的外贸企业清单,组织机构开展帮扶对接,针对120家对美出口重点企业实现了走访全覆盖。截至目前,已累计走访741家外贸企业,成功对接发放贷款121笔,金额6.8亿元。