

# 金融“活水”润桑榆 绘就养老新图景

■龚萱

随着我国人口老龄化进程加快,老年人口规模持续扩大,银发经济正成为推动经济增长的新引擎。作为国有大行的基层触角,工行嘉兴分行通过政策落地、产业赋能、服务创新等多维度举措,以金融之力为当地养老保障体系建设贡献力量。

## 聚力养老金融 筑牢养老保障多层支柱

养老既是国之大计,亦是民之所盼。今年1月,人力资源社会保障部、财政部联合印发《关于进一步做好企业年金工作的意见》,明确提出通过政策落地、产业赋能、服务创新等多维度举措,以金融之力为当地养老保障体系建设贡献力量。

中国工商银行一直依托年金业务牌照优势和多年深耕积累的专业经验,积极推动企业年金政策在各地落地生根。在嘉兴这片民营经济活跃的土地上,工行嘉兴分行更是将扩大年金覆盖面作为重点攻坚方向。“过去很多企业觉得企业年金门槛高、流程繁琐,这次新政极大地简化了程序,我们要做的就是把政策‘翻译’成企业听得懂的语言。”分行机构金融业务部相关负责人介绍,针对辖区内符合条件的社会团体、企业单位等各类用人单位,该行组建年金服务专班,通过举办政策宣讲会、逐一上门对接等方式,打消企业顾虑。同时立足辖内3家“年金驿站”,加大政策宣传力度、普及年金知识,帮助企业更方便、高效地建立年金。目前,该行服务的企业年金客户数量已达126家,覆盖职工1万余人,年金资产管理规模突破13.5亿元,为职工“老有所养”加筑了一道坚实的制度保障。

与此同时,第三支柱个人养老金账户也在如火如荼推广。工行嘉兴分行将个人养老金账户开立与普惠金融服务紧密结合,走进社区、企业、机关,把政策红利送到百姓家门口,一季度重点宣传节税额度政策,使越来越多的市民了解到税收递延优惠和长期复利价值,满足居民个性化养老储备需求。截至一季度末,个人养老金账户累计开立23.9万户,普惠拓展的成效正转化为民众实实在在的养老储备。同时,该行依托网点阵地,针对老年客群财富管理、资产传承等核心需求,精准推荐健康险、年金险等养老保障产品,养老财富管理规模较年初增长77亿元,有效助力客户充实养老财富储备,持续赢得客户信赖。

## 赋能养老产业 注入金融发展动能

养老金融的宏大叙事,不仅在于养老金的保值增值,更在于支持养老产业实体经济蓬勃发展。

浙江逸和源健康养老管理集团有限公司作为长三角地区标杆性的康养企业,集团下设15家子公司,其母公司总部正坐落于嘉兴,多年来致力于打造集养老、康复、医疗、文旅于一体的综合性健康服务平台。去年三月,该集团旗下嘉兴健康管理中心正式开业,这座崭新的服务机构将为3600名长者提供从健康促进、疾病预防到康复管理的全流程关怀。

康养项目的建设运营离不开资金的持续浇灌。早在2022年,工行南湖支行便与逸和源集团建立合作,长期保持着紧密的银企关系。在获悉企业打造健康管理中心这一重大意向后,支行敏锐捕捉到背后的金融需求,迅速成立养老金融专业服务团队,主动靠前服务。

“康养产业投入大、回报周期长,传统授信模式难以完全匹配,我们必须根据场景创新产品。”支行客户经理回忆道。团队深入调研企业运营模式,结合现有政策,为其量身定制融资方案——灵活运用普惠金融产品“e抵快贷”,打通融资堵点。从尽调到审批再到放款,1000万元贷款资金高效投放,有效保障了健康管理中心项目的顺利推进。目前,支行已累计为逸和源集团新增融资3960万元,源源不断的金融“活水”正滋养着这片康养热土。

对逸和源的支持并非个例。在嘉兴分行看来,养老产业涵盖医疗、康复、文娱、家政等多元业态,是一个需要长期陪伴、精耕细作的领域,该行主动对接地方民政、卫健部门,梳理养老产业白名单,针对不同细分领域匹配差异化信贷产品。截至目前,分行养老产业贷款余额突破亿元,金融与产业正携手描绘一幅“夕阳无限好”的崭新画卷。

## 跨越“数字鸿沟”

### 温情守护打造养老生态

如果说养老金融和养老产业是硬实力的体现,那么适老化服务便是金融温度的柔软表达。当智能技术重塑银行网点形态的时候,如何不让老年人在数字浪潮中掉队,成为摆在银行业面前的现实课题。

“有年轻人陪着一起办,心里踏实多了,这个远程柜台真是太方便了。”在工行平湖支行营业大厅,一位刚办完业务的白发老人连声道谢。

那天上午,这位年过八旬的老人因密码多次输入错误导致账户锁定,他急需取钱支付医疗费用,偏逢养老

金发放高峰,厅堂里排队客户络绎不绝,老人望着长队,脸上写满无助。大堂经理第一时间察觉异样,快步上前将老人搀扶至远程柜台服务专区,全程陪伴完成密码重置。

故事到此并未结束。工作人员深知,今天解决了密码问题,明天老人可能还会在取款机前犯难。于是,她手把手教老人操作智能柜员机取款,一遍不会就两遍,直到老人能够独立完成为止。“以前看到这些机器心里就打鼓,今天学会了,以后就不用麻烦别人了。”老人紧锁的眉头舒展开来。

这一幕,正是该行探索“科技+温情”适老服务的缩影。工行嘉兴分行大力推广远程在线服务,有效缩短了柜面等候时间,加速整体业务流转,业务处理速度提升40%以上。与此同时,该行为老年客户保留着“慢选项”和“陪伴式服务”。所有网点均完成适老化改造,建成养老金融旗舰店网点1家、养老金融服务标杆网点7家,养老金融基础网点68家。不仅配备老花镜、放大镜、轮椅、急救药箱等便民设施,更建立起从迎候入座、业务办理到送别厅堂的全流程陪伴机制。针对行动不便的老年客户,该行还常态化提供上门核保、特事特办服务,让金融服务跨越物理距离,直达床头心头,“工银爱相伴”适老服务品牌深入人心。

养老金融是一场长跑,比拼的不是瞬间爆发力,而是持久深耕的耐力与情怀。在老龄化社会的时代洪流中,工行嘉兴分行一手紧握政策之笔,写好养老金融的普惠篇章,一手传递服务温度,让适老化关怀成为触手可及的日常,该行以专业与温情,努力为每一位长者托举起稳稳的幸福。

## 中信银行嘉兴分行 发放首笔借款人离世类承袭贷款

■周琦 陈欣

近日,为切实解决客户离世后面临的房产继承与贷款承袭难题,中信银行嘉兴分行聚焦民生急盼,创新发放借款人离世类承袭按揭贷款,以专业高效的金融方案,为继承人守住资产、卸下负担,用实际行动践行“金融为民”的初心。

房产是普通家庭最核心的资产。但在现实中,借款人离世后,继承人常因无法一次性足额偿还贷

款,面临房产被拍卖、资产流失的风险;同时,传统流程中遗产公证、产权过户、重贷等环节衔接繁琐,耗时耗力,还可能影响个人征信。

本笔业务中,中信银行嘉兴分行某按揭贷款的主借款人不幸离世。面对这一特殊情况,中信银行嘉兴分行第一时间开通绿色通道,启动应急预案,组建由风险、信贷、法律及客户经理组成的服务小组。在深入了解客户家庭情况、全面梳理贷款合同及法律关系后,分行依

据《民法典》相关条款与继承人进行积极沟通,为其提供了详尽的债务分析,并量身定制方案给出承袭贷款建议。

经过反复沟通,继承人充分理解了继承过程中的金融与法律的问题,最终决定承袭该笔贷款的还款责任。在上级行的大力支持下,中信银行嘉兴分行高效完成了资料审核、手续办理及承袭贷款发放全流程,既维护了客户的家庭财产权益,也保障了银行的资产安全。

“原本担心房子被拍卖,没想到办理这么顺利,解决了我们家的大难题。”办理完业务的客户连连称赞。

作为中信银行杭州分行系统内首笔借款人离世类承袭贷款,该业务的落地成为中信银行嘉兴分行聚焦民生需求,优化特殊场景金融服务的成功实践。下一步,中信银行嘉兴分行将持续聚焦民生金融需求,以更专业、更便捷、更暖心的服务,为嘉兴经济社会高质量发展与民生保障贡献更强的中信力量。

## 农行嘉兴秀洲王江泾支行 精准拦截一起虚假投资诈骗

■龙航

电信诈骗套路层出不穷,虚假投资陷阱防不胜防。近日,农行嘉兴秀洲王江泾支行凭借敏锐风控洞察力、严谨风控流程与贴心暖心服务,及时识破一起隐蔽性极强的虚假投资类电信网络诈骗,成功为退休客户守住万元积蓄,用专业与担当筑牢金融安全防线,全力守护群众沉甸甸的“钱袋子”。

4月3日,一位老年退休客户来到农行嘉兴秀洲王江泾支行,办理账户解冻业务。大堂经理在整理

资料、核查账户信息时,第一时间敏锐捕捉到异常信号:客户账户流水频繁快进快出,收款方均为多家陌生科技公司,交易模式完全不符合老年人日常储蓄、消费的平稳习惯,风险隐患一目了然。

网点工作人员高度警觉,迅速处置,当即暂停业务办理,耐心将客户引导至内勤副行长处深入核查、细致沟通。经过耐心问询,诈骗真相逐渐浮出水面:客户经朋友介绍参与一款网上投资项目,先行投入1万元本金,对方承诺每日返利到账银行卡,高额回报十分诱人,客户还被劝说带

动配偶一同参与投资。被“低风险、高收益”甜蜜话术冲昏头脑的老人,完全没有察觉背后暗藏的巨大风险。

内勤副行长当即一针见血拆解骗局:多家空壳公司分散返利,线上拉人头投资,每日固定返利,正是当前虚假投资诈骗的典型作案套路,所谓高额收益全是诱饵,后续必将卷走全部本金。听完专业讲解,客户瞬间恍然大悟,惊出一身冷汗,立刻清醒意识到自身深陷诈骗陷阱,当场果断表态停止一切后续投资,尽快退出骗局。

随后,网点工作人员趁热打铁,

面向客户开展一对一反诈科普宣传,细致讲解养老投资诈骗常见套路,反复提醒老年朋友:天上不会掉馅饼,务必警惕“高收益、零风险”投资宣传,投资理财认准正规金融机构,不轻信亲友推荐的陌生网络项目,不随意泄露银行卡、验证码等个人重要信息,守好自己的养老钱。

从敏锐识别异常、快速风险处置,到耐心劝导醒悟、普及反诈知识,此次成功拦截诈骗事件,生动展现了农行嘉兴秀洲王江泾支行扎实严谨的风控管理能力,更彰显了“金融为民”的初心使命。

## 20万元“借款”竟是惊天骗局 中国银行嘉兴市分行成功堵截涉诈资金

■图/文 钟航

“朋友借给我的,急用。” “不对,这是投资款,我家人帮我转的。”

两句截然不同的回答,让一笔看似平常的20万元取款业务,瞬间变成了一场与时间赛跑的反诈阻击战。

4月9日中午,中国银行嘉兴市分行营业大厅内人来人往。客户史先生(化名)引起了柜员小徐的注意——他神色慌张,额头上渗出细密的汗珠,径直走向柜台,要求支取20万元现金。

“先生您好,请问这笔钱是做什么用的?”小徐按照“了解你的客户”流程例行询问。

“向朋友借的,急用。”史先生的回答干脆,眼神却有些闪躲。小徐没有就此打住。她拿起电

话,拨通了汇款人的号码。电话那头,一个陌生的声音传来:“这是投资款,我家里人帮忙操作的,具体我得再问问……”

借款?投资?同一笔钱,两个截然不同的说法。

内控周经理闻讯赶来,迅速调取了客户信息,查看账户流水。除了用途矛盾外,另外两个高危特征也让所有人的神经瞬间绷紧:史先生在外地工作,却在嘉兴开立账户;账户开立不到一周,20万元资金到账不足一小时就要取现。

“这是典型的‘跑分’取现特征——不法分子利用他人账户转移涉案资金。”周经理当机立断,启动警银联动应急预案!

营业部一边以“系统核验”为由稳住客户,一边迅速联系南湖区反诈中心和辖属派出所。



不到10分钟,民警抵达现场。面对警方的反复询问,史先生的防线终于崩溃:“我……我不认识汇款人……”

原来,史先生遭遇了网上贷款诈骗。骗子以“刷流水、提贷款额度”为名,诱导他提供银行账户接收“测试资金”,再让他取出现金转交。而账户里这20万元,根本不是“借款”,也不是“投资”,而是一名重庆市民被投资理财诈骗骗走的血汗

钱。一场可能酿成的20万元损失,在中行员工与警方的通力协作下,被成功拦截在柜台之外。

事后,南湖区反诈中心向中国银行嘉兴市分行营业部发来表扬信,称赞该行员工“严格执行‘一查二询三处置’流程,敢于向可疑交易‘主动核实、交叉验证’,展现了过硬的专业素养和责任担当”。

从一句矛盾的答复,到高危特征的精准识别,再到10分钟的快速响应,该行用一次教科书式的反诈拦截,再次证明:在守护人民群众“钱袋子”的战场上,银行柜台就是最坚实的第一道防线。

如今,史先生已被警方成功“唤醒”,重庆受害人的20万元正在返还流程中。而中国银行的反诈故事,仍在每一天的柜台前书写着。

## 建行嘉兴科技支行营业部 贴心护航外籍客群

■王慧钰

建行嘉兴科技支行营业部地处浙江清华长三角研究院核心区域,周边重点企业集聚林立,汇聚了大量外籍专业人才、企业高管及技术骨干。随着国际交流日益频繁,外籍客户的外汇业务、跨境金融需求持续增长,如何为这一群体提供精准、高效、有温度的服务,成为网点深耕优质客群的重要课题。营业部始终以外籍客户需求为核心,打破沟通隔阂,优化服务流程,用专业与真诚筑牢外籍客群服务口碑。

“主管,明天H先生要办理100万外币支取,麻烦提前从金库协调备钞。”连日来,这样的协调电话在网点营运主管办公室屡见不鲜。电话那头是支行直营客户经理,针对重点企业外籍人才的个性化需求,主管总能快速响应、精准对接:“好的,我们即刻安排妥

当,提前做好金库备钞准备,确保客户明天到店即可高效办理。”这种以客户为中心的前置服务,早已成为网点的常态化操作。针对外籍客户业务需求频繁、时间紧凑的特点,营业部建立了“提前对接、前置准备、专人受理”的全流程服务机制,从金库调拨头寸到业务资料预审,每一个环节都细致打磨,确保客户到店后无需等待,直接进入高效办理环节,真正实现“急客户所急,想客户所想”。

H先生作为辖区重点企业特聘的技术专家,是网点重点服务的外籍客户之一,他常年因国内外开展项目协作及回国探亲需要,跨境外汇业务需求稳定且高

频。次日一早,H先生手持护照、银行卡准时抵达网点。面对语言沟通的天然障碍,营业部早有准备:工作人员与H先生早已形成默契,遇到业务疑问、条款解读等沟通场景时,即刻拿出专业翻译软件,实时对接语言需求,从业务细节到流程指引,全程无障碍高效沟通,彻底消除了外籍客户的沟通顾虑。在业务办理环节,柜员小葛以客户体验为核心,展现出极致的专业与耐心。她主动协助客户完成个人资料复印、业务表格填写,严格遵循外汇业务监管要求,有条不紊地引导客户打印收入明细、劳动合同、完税证明等全套佐证材料,逐项核对信息、逐一确认细节,确保每一步手续合规无误、精准高效。在所有资料审核通过后,小葛快速为H先生办理完100万外币购汇及支取业务,整个流程顺畅,仅用十余分钟便圆满办结。

办理结束后,H先生通过翻译软件连连点赞,对网点的响应速度、服务态度和业务能力给予了高度认可。

从主动对接外籍客户需求,提前统筹备钞的前置服务,到打破语言壁垒、精准沟通的配套举措,再到全流程贴心、高效合规的经办资料预审,每一个环节都细致打磨,确保客户到店后无需等待,直接进入高效办理环节,真正实现“急客户所急,想客户所想”。

## 人保财险： 一张保单的温情守护

■唐菊植

仅靠农村居民医保的老人,他们年轻时为家庭倾尽所有,常年高强度劳作、重油重盐的饮食习惯,让“三高”等基础病缠身,却总因“舍不得”拖延调理。更无奈的是,年龄与健康问题的双重重门,让他们被绝大多数商业保险拒之门外——一场小病可能压垮心理防线,一场大病足以掏空整个家庭。

别让“怕拖累子女”成为老人的执念,别让“没钱治病”成为家庭的遗憾。人保财险推出的“免健告版人安康百万医疗险”,正为这群被保险“遗忘”的长辈,送上最后一张商业保险的“救命船票”。

无需健康告知,高龄、有基础病也能轻松投保。重大疾病0免赔,责任内住院费用全额报销,理赔高效便捷,急病人所急、解家庭所难,社保之外的强力兜底,不让辛劳一生的老人在晚年因病陷入绝境。

嘉兴一位老人的真实经历,让我们真切感受到了这份保障的温度。去年11月体检时,老人仅有高血压等基础病,影像与血常规均无异常,当日便投保了“免健告版人安康”。春节过后,老人突发剧烈腹痛,经嘉兴一院彩超查出胰腺异物,MRI高度疑似恶性肿瘤——被称为“癌王”的胰腺癌。孝顺的女儿立即带她奔赴上海瑞金医院,自费PET-CT、穿刺活检,确

诊后立即启动化疗与手术方案,巨额医疗费压得一家人喘不过气。

幸运的是,老人投保时已过等待期且无相关既往症,胰腺癌属于合同约定的重大疾病,完全在保险责任范围内,享受0免赔、全额报销待遇。人保财险嘉兴市分公司业务员全程贴心陪同,主动协助老人及家属整理、收集各类理赔资料,高效跟进理赔流程。周一提交完整理赔材料,周六1.8万元理赔款便顺利到账,及时缓解了家庭的医疗费用压力。

“患病后眼皮一直跳,总觉得天要塌了。理赔款到账那天,不安瞬间消散,连眼皮也不跳了。”老人回忆道。如今,她坚信最坏的日子已经过去,为了贴心的女儿,为了完整的家,她愿意积极治疗、勇敢抗癌。

这就是人保的温度与担当。免健告版人安康,让高龄、有基础病的老人也能轻松拥有保障;重大疾病0免赔,让责任内的住院费用全额报销,减轻家庭负担;理赔高效便捷,用速度传递温情;社保外强力兜底,守护老人的体面与尊严。

人保财险“免健告版人安康百万医疗险”,用实实在在的保障,守护长辈安康,守住家庭幸福。让每一位辛劳一生的老人,都能在晚年拥有对抗疾病的底气,体面就医、安心养老。别让遗憾留在当下,为父母送上一份“不被拒绝”的保障,就是给他们最踏实的晚年礼物。