

工行浙江省分行深耕养老金融 情系千万家 守护“夕阳红”

朱华 沈力 丁蓉 施翼

金融 书写“五篇大文章”
聚力

莫道桑榆晚，为霞尚满天。

养老是人生大事、家中要事，也是社会大事、国之大事。让每一位老年人，老有所依、老有所养、老有所享、老有所安，是全社会的共同愿望。

民心所向，政之所行。做好养老金融这篇大文章，是国有大行发挥“主力军”作用的应有之义，工行浙江省分行根植浙江，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，紧紧围绕总行党委决策部署，以专业的资产管理、优质的客户服务、丰富的产品供给，积极探索创新养老金融服务，布局养老产业，助力多层次、多支柱养老保险体系建设，多举措提升适老化金融服务，高质量推动“浙里适老”，共创幸福晚年生活。

养老财富管理 从年金到养老金 为“备老一族”托起稳稳的幸福

说起企业年金，大家并不陌生。

企业年金是对国家基本养老保险的重要补充，有效完善个人养老体系。为奋力书写好养老金融这篇大文章，工行浙江省分行加快养老金融产品体系建设，助力提升老年人退休生活保障水平。

“企业年金业务，不同于普通业务，它扎根实体经济、服务民生保障，最能体现大行担当。工行是国有大行、行业头雁，应当积极承担社会责任，同时，这也是工行主动适应金融业态转变的重要途径。”该行养老金融中心负责人如是说。

早在2001年，工行就开始进行企业年金制度的研究，是最早参与我国企业年金制度设计的金融机构之一。同时，作为原劳动和社会保障部企业年金专家顾问小组成员，工行全程参与了我国企业年金制度研究和法规起草工作，并于2002年开始开展自身年金试点工作。

2009年，杭汽轮集团开始筹划设立企业年金，并在2011年全市场公开招标企业年金计划受托人。作为杭汽轮集团紧密的合作伙伴，工行浙江省分行积极参与了这次招标，凭借多年的合作基础、专业的年金管理能力、优异的受托业绩，最终成为杭汽轮集团年金计划的受托人，担任起“大管家”的角色。

合作15年来，该行用心管理该年金计划，努力为每一个杭汽轮人守护好每一分养老金安全，并先后引入风格多元的优秀投资管理人以实现资金稳健增值。同时，提供线上线下9种查询方式，员工可实时了解自身年金资产信息，并通过网银、手机银行等渠道自助测算年金待遇、选择税优领取期数，提前进行精准的养老规划。一系列有力举措，受到杭汽轮集团和员工的高度认可。“养老钱交给工行管理，安全增值、领取便捷，我们很放心。”一位杭汽轮员工称赞道。

近年来，该行相继为绍兴银行、吴兴农商银行、玉环农商银行等银行机构提供年金受托服务，赢得了同业客户的一致好评。同时以“如意养老”企业年金集合计划为抓手，进一步满足中小企业的年金业务需求。

目前，工商银行拥有年金业务全牌照资格，各项业务齐头并进、全面发展。在浙江，截至今年二季度，工行浙江省分行年金管理规模超800亿元，已成为省内规模最大的年金管理机构，其中受托管理规模超200亿元，年金托管规模近600亿元；企业年金个人账户管理规模29.5万户，连续19年稳居市场第一。此外，工行也担任全省职业年金的主托管行，为全省机关事业单位员工的年金进行安全保管和待遇发放，是监管部门信赖的年金管理机构。

“养老，事关我们每一个人。不光是老年人面对养老问题，中年人以及现在的年轻人，只有安心‘备老’方能无忧‘享老’。”工行浙江省分行养老金融中心负责人坦言，浙江作为中小微企业大省，推动企业年金工作意义非凡，工行年金业务有先发和综合实力优势，依托在科技、创新、专业与人才方面的支撑，将更好助力国家养老保障供给，满足群众养老金融服务需求。

2022年11月25日，个人养老金制度正式启动，杭州成为先行落地城市之一。

工行浙江省分行抢抓机遇，深度参与国家养老保险体系“第三支柱”的个人养老金体系建设，在行业中独创个人养老金“开户+缴存+权益+投资+税优”一站式综合服务平台，搭建养老金融场景生态圈。同时，该行已上线个人养老金专属存款、理财、基金、保险产品50余款，客户可通过专区完成个人养老金的综合资产配置。

小卡片承载大民生。杭州是全国首批“电子社保卡”示范城市之一，越来越多的政府惠民补贴、金融支付渠道向社保卡功能转移。该行加大社保卡权益投放力度，强化社保卡上下游链式服务与养老保障金融服务，深化与省人社厅业务合作，成为浙江省内首家上线人社部社保卡跨省通办业务的银行。

与此同时，该行还在养老机构预收费、养老补贴、养老助餐方面，紧密配合民政部门，提供系统开发、预付费监管、结算方案，助力政府管好养老服务的“钱袋子”。



深耕养老产业，执金融之笔描绘幸福养老新图景。图为工行支持的乐清颐养中心项目。



入园区进企业，开展全省园区企业年金推进活动。



警银联手，向老年客户普及反诈防骗知识。



一对一手把手，做跨越数字鸿沟的“领路人”。



网点配备轮椅等助老设施，全力打造“工行驿站”养老“服务品牌”。

温情适老服务 从网点到指尖 用“工行红”呵护“夕阳红”

位于杭州市西湖区曙光路和保俶路交叉路口的工行杭州曙光路支行，是杭城首家适老化服务特色网点。

为什么会有这个特点？这跟它在区位有关，支行周边密集分布六七个社区，房龄普遍较老，老年人是网点的主要客群。

“一条线网点厅堂服务”是这家网点的特色适老服务，客户进门，迎接他们的是一条便捷通道，如遇行动不便的老人，工作人员会热心上前帮助推轮椅进入网点。有专门针对老年客户的便捷取号通道，就是忘带身份证、银行卡也不用担心，用手机银行扫码，或者“无卡无折”也可轻松取号。取号后，厅堂智能服务机器会自动识别客户年龄，60岁以上客群接触电子设备会自动调节成大字版。网点厅堂等候区宽敞明亮，提示灯牌醒目，为避免客户叫号过久而不自知，大堂工作人员便会贴心叫号。还开通特事特办上门服务，解决老年客户“出门难”问题……

该网点负责人说：“一条线网点厅堂服务”是同事们在日常服务老年客群时，一点一点总结出来的，主打的就是“感同身受、以心换心”，我们对老年客户就像帮助身边的长辈，很亲近很自然，客户也很信赖我们。”

“感同身受，以心换心”，是适老化服务的软实力。一直以来，工行浙江省分行坚持以“做人民满意银行”为目标，做百姓身边的银行、可信赖的银行。一位工行员工在谈到适老化服务时这样说：“群众相信我们银行，是因为相信人，是一个个网点里有他们信赖的人。”

在丽水，工行丽水经济开发区支行圈了无数爷爷奶奶的粉，市民王先生近百岁的父亲，就认这家网点，即使几年前举家搬到10公里外的市区，王先生要办银行业务，不管路多远，都要回到这家支行来办，因为这里的服务最称他心意；在杭州萧山，工行萧山新农都支行的工作人员多次来到养老院，为102岁的萧奶奶办理新市民卡，让这位百岁老人如愿在新年第一天领到了政府补贴；在台州温岭，工行台州温岭支行的“江小妹”，以二十年长情服务赢得客户心，虽然调离网点一线多年，但只要老客户需要，“江小妹”仍会出现在一线为老人们服务……

在追求软实力同时，该行从未放松对适老化服务硬实力的新要求，认真落实“工行驿站+养老”服务场景建设工作，积极推动网点创建养老金融示范网点。

该行辖区所有网点按要求设置爱心座椅、应急急救箱、放大镜、老花镜、轮椅（或拐杖）、雨具等便民设施，张贴相关标识。

同时，对老年客户多的网点，完善无障碍设施和爱心柜口，对自助机具进行适老化升级改造，丰富网点老年客群智能辅助设备配置，优化网点老年客群的服务引导和动线分区，让适老化服务更便捷、更贴心、更温暖。

“智”在指尖，智慧助老。为让“银发一族”充分享受智能化服务带来的便利，工行浙江省分行手机银行幸福生活版2.0不断细化适老化功能。升级后的手机银行，界面简洁，常用功能明显，字体变大了，还有语音读屏，支持搜索、转账汇款等功能纯语音双向交互，客户“动动手”就可办理业务。该行还依托“工银爱相伴”品牌服务体系，开设95588老年客户优先专线，老年人拨打专线电话会自动转至人工服务，客服人员将语速放慢，适时开展各类提示，以降低老年客户操作风险。

一张密织的养老防护网正在形成。为提高老年群体金融素养和风险防范意识，该行开展金融教育“线上+线下”宣传模式。一方面，在各营业网点，实施“进门明示、开户告知、离柜提醒”嵌入式警示教育，尤其针对老年客群加强风险提示、定期电话回访；另一方面，采取“阵地+户外”宣传方式，以“工行驿站”为主阵地，打造“警银反诈驿站”，开展常态化、多层次的金融知识普及、反诈宣传，传递温暖贴心关怀，共筑安全金融环境。

深耕养老产业 从养老到康养 执金融之笔描绘幸福养老新图景

众所周知，养老产业涵盖面广，涉及老年人衣、食、住、行、医、养、康、体等物质需求和精神生活的各个领域，养老产业发展需要投入“真金白银”。

工行浙江省分行主动把握养老产业快速发展的战略机遇，积极推进“普惠养老专项再贷款”政策工具的落地实施，并围绕康养产业链、医保医药供应链、高科技养老产品研发产业集群以及养老机构并购等项目，创新担保方式，开展养老产业链和产业综合金融服务，在养老产业客户数量和投融资规模上保持同业领先。

“普惠养老专项再贷款”是中国人民银行设立的专项再贷款，支持符合条件的普惠养老机构。在温州乐清，由乐清市乐成第一小学改建而来的乐清颐养中心项目，符合该项贷款条件。

工行浙江省分行获知项目立项后，立即组织人员上门尽调，了解到项目方通过租赁闲置校舍进行适老化改造，新增养老床位近300张，同时引入光大百龄帮专业养老团队运营，有效满足了区域内适龄老人的普惠养老需求。工行为该项目审批金额1500万元，期限长达12年，融资利率优惠，由股东提供保证担保，现已实现投放945万元。据悉，这是“普惠养老专项再贷款”政策发布后省内首笔新审批业务。

养老产业政策性强，工行浙江省分行加强政策研究和政企合作，以更好地找准金融服务的切入点。2022年7月，该行与浙江省发改委签订共同推进普惠养老高质量发展合作备忘录，双方全力推动浙江省普惠养老产业持续健康发展。从工行总行、省行到市行，由专人负责普惠养老事宜，各项政策信息共享，确保第一时间传达到位。截至目前，该行对照《2019—2022年城企联动普惠养老中央预算内投资清单》，已完成清单客户走访全覆盖，并将逐个项目落实到责任人。此次成功落地“普惠养

老专项再贷款”的乐清颐养中心项目就在名单之列。

工行浙江省分行还根据养老机构、养老服务等行业运营特点、资金模式、风险特征，适配相关信贷政策和融资模式，探索破解养老产业轻资产、缺抵押等问题。

在金华市金东区，积道山康养小镇项目已基本建成。这座康养小镇由原缙云浦院改造、扩建而成，项目占地面积约44亩，有6栋主体建筑，目前有500个房间、约800张床位。项目建成后，将有效缓解区域养老机构床位紧张问题。

工行金华分行提前获知金东区“八仙栈道”共富带和积道山养老康养产业规划，其中的养老产业项目正是该行大力支持的，了解到项目方金华市金东社会事业发展集团有限公司在道路交通、室内装修等工程建设时遇到资金难题，立即牵头为该集团提供授信总额3亿元的项目贷款额度，有力保障了其后续建设和运营。今年5月，该行向积道山康

养项目发放首笔银团贷款近5000万元，这也是该行首笔服务国家养老金融战略的项目贷款，且期限长、利率低。

在绍兴嵊州市，工行探索养老金融新模式，运用服务资源和产品优势，为嵊州康复护理医院上线智慧医疗、医保移动支付，并推动实现了普惠金融与社保领域综合服务精准对接。病患家属通过系统可实时查看费用明细，进行线上缴费，方便又快捷。对于医院来说，实现全渠道收款，进一步提升了服务管理效率。

发展银发经济，既关乎民生需求，更孕育发展机遇。

工行浙江省分行深知，养老金融背后，是千千万万个家庭，是健康产业、养老产业、银发经济的广袤市场，是人民群众对美好生活的多元化养老金融需求。该行有信心、有能力，在这片养老金融蓝海，描绘银行经营大有可为的发展蓝图。



工行为养老产业投入“真金白银”，以金融之力满足群众养老需求。（本版图片由工行浙江省分行提供）