

弥合老年数字鸿沟 打造银行业适老金融新业态



深度老龄化遇上金融数字化,老年数字鸿沟日渐凸显。破解适老金融痛点,需多方协同,让老年人共享数字金融红利。

□张银华

随着我国深度老龄化与金融业全面数字化转型的交汇碰撞,一道突出的服务鸿沟横亘在商业银行面前:一边是规模超3.2亿、手握大量长期储蓄的老年客群,构成银行稳定负债的核心压舱石;另一边是线上渠道占比超九成的行业服务体系,大量老年人因不会用、不敢用、看不懂数字化工具,被生生挡在便捷金融服务的门外。老年群体遭遇的数字排斥问题,既是普惠金融亟待破解的民生难题,也是银行业挖掘银发经济红利、实现长期稳健经营必须攻克的战略关口。

国家统计局数据显示,2025年末,我国60周岁及以上人口达3.2338亿,占总人口23%,深度老龄化时代全面到来。同期,银行业数字化进程高速推进,行业平均离柜率达到94.5%,线上交易规模持续走高。两组数据对照之下,服务适配矛盾愈发凸显。老年群体受身体机能退化、数字技能匮乏、金融安全焦虑等多重因素制约,难以跟上极速数字化节奏,被动陷入“线上不会用、线下无处去”的两难处境。

若仅将适老服务视为履行公益义务,则大大低估了其背后的深层商业价值。从资金分布格局来看,央行2025年数据显示,60岁以上居民人均存款约27.5万元,是青年群体的4.7倍,全行业超半数长期存款来自老年客户,且老年群体平均储蓄率高达62%,近乎全国居民均值两倍。庞大存量资金背后,潜藏着养老理财、财富传承、日常支付等海量刚需。倘若数字鸿沟持续扩大,老年客户资产流失、服务投诉攀升、品牌口碑受损等风险将持续发酵——弥合数字鸿沟已然兼具社会责任担当与经营增长潜力的双重战略意义。

深度剖析不难发现,当前老年群体面临的数字排斥问题集中在三大层面。操作层面,手机银行字号过小、识别设备失灵、智能柜员机流程繁琐,加之线上线下数据割裂、重复填报等问题,大幅抬高了老年群体的办事成本;心理层面,晦涩的金融术语、冰冷标准化的AI客服应答,让老年人对转账、理财等核心线上功能产生天然畏难情绪,主动回避数字化服务;安全层面,老年人是电信诈骗重点侵害对象,但银行通用风控模型与老年人使用习惯严重脱节,频繁误拦截造成负

面体验,大额分级核验、紧急联系人联动等柔性安全机制普及不足,风险防护体系存在明显短板。

直面上述痛点,国内银行业适老化改造已推进多年,却始终深陷结构性困境,制约服务质效跃升。这些困境可归为三类:银行内部能力不足,商业模式未闭环、外部制度供给滞后。

其一,战略定位失衡。银行资源普遍向高回报、快周转的线上业务倾斜,而适老服务回报周期长,盈利模式模糊,长期处于业务边缘,投入力度与老年客群的战略价值严重不匹配;其二,组织协同断层。科技部门产品设计偏向年轻极客,一线网点熟知老年需求却无改造权限,考核指标偏重线上转化率,极大削弱了基层人员助老服务积极性;其三,技术改造流于表面。多数银行仅简单放大页面字体,未能针对养老金支取、大额资金划转等高频场景简化流程;农村、县域适老的方言语音、简易终端供给不足,同时网点人工窗口持续压缩,传统线下触点不断萎缩;其四,商业可持续性悬空。适老网点改造、智能终端适配、专人驻点服务均带来刚性成本,而老年客户交易频次偏低,短期收益难以覆盖前期投入,在绩效导向下相关项目极易让步于纯数字化业务;其五,风险治理存在制度盲区。老年人操作失误引发的资金纠纷缺少清晰责任划分,远程视频核验、老年专属风控工具等缺少细化监管规则,银行因风险顾虑而趋于保守,适老产品创新动力不足。

破解多重复杂困境,单靠任何一家银行或单一环节发力远远不够,必须搭建“银行—政策—科技—社区—家庭”五位一体协同共治的数字金融生态,多方联动打通适老金融服务堵点。

商业银行作为服务供给主体,需全面重构全链路适老服务体系。将养老金查询、存取款等基础功能进行轻量化改造,对接电子社保卡与社区养老平台;依托客户画像精准定位操作卡点,搭建语音识别反诈预警系统,配套账户分级保护与紧急联系人通知功能;线下沉社区布设金融服务网格,配备专业老年服务专员,保留充足人工渠道,兼顾智能便利与人文温度。

政策层面要完善激励与监管的双向制度设计。监管机构应将适老服务质量纳入

银行评级考核,出台统一行业适老技术标准;财税配套税收抵扣、低息贷款等扶持政策,降低银行改造成本;开辟老年金融消费专属投诉通道,设立适老金融创新监管沙盒,给予行业合理试错空间,彻底打消银行“多做多错”的创新顾虑。

科技行业要打造开放共享的适老技术底座。手机厂商、设备企业与银行深度合作,预装简化版老年金融客户端,研发多语种方言语音交互系统;推出适配老年人的数字人民币硬件支付终端,支持语音播报、碰一碰简易支付;头部银行应开放免费适老技术工具包,降低中小机构改造门槛,推动适老技术惠及全行业。

社区是落地便民服务的关键载体。依托社区养老中心、老年大学搭建金融服务站点,布设支持子女远程协助操作的自助终端,常态化开展反诈实操教学;改造商超、药店等收款设备,兼容存折、二维码等传统与新型支付方式;组建社区金融志愿者队伍,为行动不便老人提供上门辅助服务,打造“15分钟老年金融便民服务区”。

家庭则构筑起温情守护的最后一道防线。银行应推出合规家庭共管账户,允许子女合理设置交易限额与异常交易拦截;定期推送简洁直观的老年账户财务周报,兼顾资金知情权与客户隐私。尤为关键的是,银行可与社区联合推出“子女助老积分计划”——子女远程协助父母完成大额转账、理财签约等复杂操作,可累积家庭权益分,用于兑换体检、家政等养老资源,将“被动监督”转化为“主动协同”。此外,配套财富传承、监护公证等养老规划服务,联动健康场景开通应急医疗支付通道,让金融服务既有安全底线,更有人文温度。

人口老龄化大势不可逆转,金融业数字化转型脚步不会停歇。二者并非二元对立,关键在于找到兼容共生的平衡路径。跳出“线上降本,线下减负”的单一经营思维,把适老化金融服务从单纯的财务成本支出,转化为挖掘银发经济价值、践行普惠金融初心的关键支点。能否有效弥合这道老年数字鸿沟,不仅关乎银行业的经营韧性与增长后劲,更成为检验整个金融业现代化治理与人文关怀成色的试金石。唯有依靠多方协同、系统共治,才能让亿万老年人平等共享数字金融的时代红利。

时评

“沪八条”重在畅通一二手房联动

□王丽新

时隔半年,上海再出楼市新政。8月20日,上海市住房和城乡建设管理委员会、市房屋管理局、市财政局等六部门联合印发《关于优化本市房地产政策措施的通知》(以下简称“沪八条”),推出涵盖住房公积金、信贷、购房补贴、房票安置、收购二手住房等五大维度的八项举措。

今年以来,上海房地产市场交易持续活跃,整体回暖,展现出较强韧性。从上海楼市实际成交结构看,总价300万元以下的刚需盘与千万级以上的高端项目去化较快,但总价500万元至700万元区间的改善型房源成交占比有所回落。这背后有两方面原因:一是置换链条上“卖旧”环节阻滞;二是外环外新建商品住宅面临较大去化压力。

此次上海推出“沪八条”,运用更多政策工具打通换房通道,将施策重心从激活单一购房需求延伸至畅通“卖旧买新”置换链条以及盘活存量房源等一二手房联动领域。

未来,如何更好地向存量市场要活力?笔者认为,以下三个方向尤为关键。

第一个方向,公积金“活水”进一步流向购房端。

“沪八条”中,有三项是公积金优化措施。一是在此前支持购买新建预售商品住房提取公积金支付首付款的基础上,将范围扩大至新建商品住房现房。这意味着购买现房的家庭也可直接动用公积金账户资金用于首付,减轻前期筹资压力。二是购房提取频次由不动产权证发证之日起“五年内提取一次”调整为“每个自然年提取一次”,提取金额放宽至“不超过以自有资金支付的购房款”。这一调整大幅提升了公积金账户资金的使用灵活性,让缴存家庭在还贷期间可逐年支取,降低实际利息负担。三是支持提取公积金支付购房契税及购买配套车位、储藏室,进一步扩展了公积金的支付场景。三项新政紧贴新版《住房公积金管理条例》,有效减轻了刚需与改善性需求家庭的置业负担。

第二个方向,降低置换门槛,优化“以旧换新”补贴。

“沪八条”的另一大亮点是“以旧换新”可享阶段性补贴,涉及两项举措。

一是实施“以旧换新”购房贷款补贴。根据政策内容可知,补贴额为新房贷款总

额的1%,单套最高补贴5万元,这意味着贷款500万元以上即可申请最高补贴。补贴总金额2亿元,若单套补贴5万元,可覆盖4000套住房,若单套平均补贴3万元,则可覆盖超6000套住房。政策窗口期从2026年8月21日持续至2027年3月31日,2亿元补贴资金“用完即止”。政策适用条件为“外环外购新房+网签备案前后1年内出售本市二手住房(不限区域)”。在政策引导下,预计置换需求会在窗口期内集中释放。

二是优化原有“以旧换新”补贴政策。2024年5月,上海出台“沪九条”时明确“以旧换新”补贴政策,彼时将“以旧换新”补贴限定为出售“外环内2000年前竣工、建筑面积70平方米及以下唯一住房”,分档补贴2万元/2.5万元/3万元。此次新政则将旧房补贴范围扩展至“外环内二手住房”,不再限房龄、面积和“唯一住房”条件,放宽覆盖面,并将补贴标准统一为3万元/套。这对外环内卖旧、外环外买新的置换家庭形成直接激励。

综合来看,“沪八条”以公积金“活水”激活购房端,以信贷与补贴政策撬动置换端,以房票安置盘活存量端。三端协同发力,将为上海楼市巩固“稳”的基础、打开“活”的空间。

观察

逝者金融资产“一键查询” 小变革里的民生情怀

□郭元鹏

国家金融监督管理总局、民政部、司法部近日联合发布通知,在全国范围内推广浙江省、青岛市在已故人士金融账户查询服务方面的试点经验,推动解决查询逝者金融资产信息面临的难点堵点问题。

亲人离世后,家属往往不清楚逝者在哪些金融机构有存款、买过哪些保险、是否还有理财或国债。过去,要想查清这些信息,家属需分别跑多个部门开具各类证明,再一家家银行、保险公司去问,耗时耗力,甚至可能因遗漏而无法全额继承。

浙江和青岛的试点,依托当地政务系统,建设完善“个人身后一件事”联办平台,把民政的死亡信息、公安的身份信息、司法的继承信息,跟金融机构的账户信息串在一起,让数据代替家属跑路。家属只需要在一个窗口提交申请,系统就能自动查询逝者在当地主要金融机构的存款、理财、保险等资产情况,亲属不用再挨家问、反复提交同一套材料。

这个改革说起来不难,做起来却不简

单。逝者金融资产状况涉及数据安全、客户隐私等,跨部门信息共享既要合法,又要安全,还要便捷,平衡起来并不容易。浙江、青岛能做到,说明这套模式在制度设计、技术支撑和流程规范上已相对成熟,具备可复制的基础。

更值得说的,是这件事体现出的治理逻辑。过去不少政务服务是让群众围着规则转,群众要办一件事须满足相关条件,出具指定证明,跑完相应部门。如今“一键查询”则是让规则围着群众转——群众遇到什么难处,就去拆解那个难处背后的环节,哪一截断开了,就接上哪一截,这才是政务服务该有的样子。

政策落地后,还需注意一些细节。一是查询范围,目前推广的“金融账户”主要覆盖存款和部分常见理财产品,基金、股票、信托等品类是否纳入查询范围,还需看后续安排;二是地区差异,地方政务平台建设水平不一,金融机构网点分布也不均衡,推广执行会否打折扣,也需持续关注。

亲人离世后的存款查询,切中的是普通人真真切切会遇到的难处。一个社会运转的温度,就体现在这些“小事”被看见、被回应的速度上。期待试点经验顺利推广,让群众收获更好的办事体验。

观点

财政金融协同再发力



□付英俊

为持续扩大内需、激活市场主体活力与居民消费潜力,财政部、人民银行、金融监管总局近日联合印发《关于进一步做好财政金融协同促内需政策有关工作的通知》,升级完善财政金融协同贴息支持体系。本次政策扩大中小微企业贴息覆盖范围,将其流动资金贷款纳入政策支持范围,同步升级居民消费信贷贴息规则,构建起企业生产经营与居民终端消费双向发力的赋能体系。

本轮多维政策升级,为商业银行优化资产结构、转型经营模式、深化客户经营提供了重要战略窗口期,赋能效果贯穿对公、零售、中间业务全条线。

其一,拓宽全域优质资产投放渠道,缓解资产荒压力。政策同时激活中小微企业经营贷、服务业贷款、个人消费信贷三大增量市场,为银行提供大量分散化、低集中度的优质信贷资产。这类资产风险分散、受众广泛,能够有效对冲对公优质项目不足的短板,通过“以量补价”对冲净息差下行压力,优化全行信贷资产组合结构。

其二,优化营收结构,增强经营韧性。企业端增量贷款带动对公利息收入稳步增长,居民端全品类信用卡分期贴息推动分期手续费等中间业务收入扩容,助力银行摆脱对传统净利息收入的单一依赖,实现利息收入与非利息收入均衡发展,适配行业轻资本转型趋势。

其三,双向赋能获客经营,夯实客户与AUM(资产管理规模)底盘。对公端依托小微、服务业全品类信用卡分期贴息推动分期手续费等中间业务收入扩容,助力银行摆脱对传统净利息收入的单一依赖,实现利息收入与非利息收入均衡发展,适配行业轻资本转型趋势。

其四,深化政银协同,提升品牌建设与合规治理能力。深度参与财政金融协同政策落地,有助于银行搭建与财政、监管部门的常态化沟通机制,积累普惠、消费金融领域政策实操经验,提升服务实体经济的专业能力与市场品牌影响力,为后续各类政策性业务合作奠定基础。

让职工董事真正发挥制度桥梁作用



□熊锦秋

近日,由于某上市公司有职工董事与公司不存在劳动关系,不符合职工董事任职条件,浙江证监局决定对该公司采取责令改正的监督管理措施,并记入证券期货市场诚信档案。笔者认为,要让职工董事制度发挥有效能。

职工董事不同于由股东提名产生的董事,其选任方式让其能够扎根企业内部,直接倾听一线员工的真实诉求,把职工群体关于劳动保护、薪酬福利、安全生产、企业文化建设等意见,直接传递到董事会决策层面。

不过,个别上市公司在职工董事制度实施过程中出现偏差。有的公司把职工董事当成董事会的“装饰席位”,选举环节走过场,把与上市公司不存在劳动关系人员选举为职工董事,还有个别公司由高管出任职工董事,弱化职工代表属性。

要充分发挥职工董事制度效能,笔者建议:

首先,要让职工董事名副其实。职工董事的前提必须是职工,应当与上市公司建立合法有效的劳动关系,这是根本;而且《企业民主管理规定》第39条规定,公司高管和监事不得兼任职工董事。上市公司在职工董事选举前,职工代表大会、工会等应当做好资格审查,杜绝不合格人员作为职工董事候选人。

其次,要完善职工董事的履职保障。公司应当建立职工董事常态化联系职工的工作机制,允许其通过座谈会、意见征集等方式收集一线员工诉求,为职工董事开展调研、听取意见提供必要时间与工作条件,切实打通职工董事“到职工中去”的渠道。董事会审议相关议案尤其是涉及职工利益的议案时,应当充分听取职工董事的意见,相关意见应当记录于董事会会议记录。