

甘肃银行养老金融发展对策研究

王金翎¹, 韩艳芳²

1. 长春大学, 吉林 长春 130000

2. 长春市云启食品有限公司, 吉林 长春 130000

DOI:10.61369/ER.2025080011

摘 要 : 养老金融不仅关乎老年人的生活质量, 更是完善社会保障体系、促进经济可持续发展的关键一环。基于这样的宏观背景, 甘肃银行作为西北地区重要的法人金融机构, 立足本土, 扎根甘肃, 其养老金融业务发展既受限于西北经济社会发展水平, 又具有鲜明的地域特色。本文以甘肃银行为研究对象, 探讨甘肃银行养老金融发展的现状、问题及对策, 旨在为甘肃银行养老金融业务进一步发展提供参考, 也为其他地方性金融机构探索养老金融发展路径提供借鉴。

关 键 词 : 老龄化; 甘肃银行; 养老金融

Research on Development Strategies for Elderly Finance in Gansu Bank

Wang Jinling¹, Han Yanfang²

1.Changchun University, Changchun, Jilin 130000

2.Changchun Yunqi Food Co., Ltd. Changchun, Jilin 130000

Abstract : Elderly care finance not only affects the quality of life of the elderly, but also is a crucial link in improving the social security system and promoting sustainable economic development. Based on this macro background, Gansu Bank, as an important legal financial institution in the northwest region, based on its local conditions and rooted in Gansu, the development of its elderly care finance business is both limited by the economic and social development level of the northwest region and has distinct regional characteristics. This paper takes Gansu Bank as the research object, discusses the current situation, problems and countermeasures of Gansu Bank's elderly care finance development, aiming to provide references for the further development of Gansu Bank's elderly care finance business and also offer insights for other local financial institutions to explore the development path of elderly care finance.

Keywords : aging; Gansu bank; elderly care finance

前言

随着我国人口老龄化程度持续加深, 养老负担日益加重, 养老金融需求快速增长。2022年, 监管部门鼓励金融机构开发适合老年人的金融产品, 以构建多元化老年福利制度。截至2024年末, 甘肃省60岁以上人口占比20.06%, 老龄化程度接近全国平均水平。对于地处西北的甘肃银行来说, 结合当地养老需求制定方案, 为老年人和养老产业提供优质金融服务, 可有效提升老年人福祉, 促进区域养老产业与经济发展。

一、甘肃银行养老金融发展现状

甘肃银行是唯一甘肃省属城商行, 整体实力处于省属金融业前列。银行开展公司银行、个人银行和金融市场三大业务板块, 涉及存款业务与贷款业务、交易业务与投资管理等诸多领域的业务, 并在甘肃省市属城市商业银行中拥有最高的市场占有份额。区别于大型国有银行机构, 其在普惠金融与农业发展方面拥有更具有鲜明的区域差异性和服务优势。甘肃银行以传统存贷款业务为基础, 同时拓展财富管理、投资银行和绿色金融等新兴领域。

(一) 养老金融产品多样化

甘肃银行在养老金融领域不断探索过程中, 成效显著。20世纪末, 甘肃银行聚焦老年客群最基础的金融需求, 提供养老金代发、储蓄存款等服务, 为老年人资金提供安全保障, 使其日常生活开支来源稳定。随着养老金融市场需求的不断增长, 甘肃银行养老金融产品呈现多元化发展。一是积极与保险公司、理财公司合作, 研发并推出“长寿人生”系列保险产品和颐养天年专享理财系列产品, 为老年客户在养老规划、资产传承以及财富增值等方面提供更多选择。二是上线发行三代社保卡, 并设立105家“社

项目来源: 长春大学人文社会科学基金项目《长期护理保险制度下居家养老照护服务供给优化研究》项目编号2023JBF10W39。

作者简介: 王金翎(1976-), 女, 汉族, 吉林省蛟河市人, 副教授, 博士, 研究方向: 产业政策、财税理论与政策。

保卡一站式服务网点”，极大便利了老年客户社保相关业务的办理。三是借助金融科技，打造手机银行、自动取款机、智能柜台的“颐年版”服务功能便捷老年客户金融服务需求。甘肃银行分别在养老金融（如“颐享年金”养老保险、“福寿盈”养老理财）、养老服务金融（如乐龄贷“消费贷款”、医养通“联名卡”）和养老产业金融（如“颐养贷”专项贷款等）中的特色养老金融产品，其不同类别的产品针对不同类型人群且呈现着不同的产品特点。

（二）养老金融规模不断扩大

甘肃银行养老金融规模从基础储蓄与保险产品发展到涵盖理财与社保等多领域的综合产品体系；从少数网点扩展到覆盖甘肃省内的多家特色网点和一站式服务网点；从传统的线下服务，转变为“线上+线下”的全方位服务模式，利用金融科技提升服务便捷性；从无品牌到有品牌，打造了“甘养乐”品牌，提升了市场影响力和客户认可度等，体现着甘肃银行养老金融业务在规模、产品、服务和品牌建设等方面均取得了显著进展，逐步形成了具有特色的养老金融服务体系。截止2024年末，甘肃银行已与省内10余家养老龙头企业建立合作关系，养老金融覆盖机构养老、社区养老、居家养老三大领域，合作项目布局集中于兰州、天水、白银等老龄化率较高城市，项目融资金额累计超5亿元，提升农村养老覆盖，养老金融规模不断扩大。

二、甘肃银行养老金融发展存在的问题

（一）产品与服务创新不足

甘肃银行在养老金融领域的服务模式与产品设计，尚未完全适应老年群体日益复杂的需求变化。一些储蓄和理财产品本质上与普通个人金融产品功能高度重叠。如“颐享存”本质上仍是定期存款，而“安享盈”理财产品的风险等级、收益结构与其他银行发行的低风险理财几乎无异。这种同质化导致在银行官网的养老金融专区显示的只是换个名称的普通产品，并没有真正针对养老场景的专属功能。此外，对于甘肃省12%的失能老人，其最大需求是护理费用分期支付、长期护理保险等金融工具，但这些特定老年群体的痛点需求，并没有充足的养老金融产品相对应。此外，甘肃银行虽然已经为甘肃省的120万退休老人按时发放了退休金，但是在将业务范围扩展方面仍旧有很大余地，比如在陇南地区，为健康护理业增长提供帮助的投融资渠道仍然不足。

（二）养老金融适老化发展不充分

手机银行上线“养老专区”、网点增设智能设备等数字化转型与老年客户的真实体验暴露出深层次矛盾。许多老年人不熟悉自助终端机，机器字太小，操作步骤过于繁琐，操作慢会耽误后面排队的顾客，虽然网点挂着“适老化服务示范点”的牌子，但值班经理坦言：“我们主要教客户用手机银行，但老人家学了就忘。”的情况也时有发生。对于偏远地区，距离网点偏远的老年人办理业务也是难上加难，并且对于养老产品知识了解的也是少之又少，对于不识字、不会用智能手机的老年人，使用手机银行更不现实。

根据兰州中心支行调研表明，甘肃农村地区70岁以上客户中，仅15%能独立使用线上渠道。这种“一刀切”的数字化推进，反而让不会用智能设备的老人感到被边缘化。大字版界面和老年版ATM机确实存在，但关键服务环节仍存在断层。例如，

当老人想咨询以房养老政策时，超过70%的网点无法提供专业顾问。在有些网点，工作人员甚至将“适老化服务”简单等同于“帮老人填单子”。这种表面功夫导致越是需要金融服务的农村老人，越难获得有效支持。

（三）品牌影响力与市场拓展有限

甘肃银行虽已着手布局养老金融领域，但其品牌影响力与市场拓展能力仍存在较大提升空间。甘肃银行养老金融品牌辨识度并不高。在省内，尽管该行已推出了“甘养乐”养老金融品牌，并揭牌19家示范特色网点，但主动选择甘肃银行养老产品的老年客户占比仅35%。与之形成鲜明对比的是，一些国有大行凭借其深厚的品牌底蕴和广泛的客户基础，其养老理财产品在老年客户中的认知度和认可度极高，在养老金融市场中占据了相当大的份额。相比之下，甘肃银行养老金融品牌的宣传推广力度不足，品牌内涵未能有效传达给目标客户群体，导致品牌在市场中的影响力有限。从市场拓展方面来看，甘肃银行主要依赖传统的网点地推和与退休单位合作，线上营销渠道的运用较为薄弱，策略相对单一。在抖音、快手、微信视频号等热门线上平台，甘肃银行养老主题内容更新频率低，粉丝量不足10万。而一些股份制银行，充分利用线上平台进行养老金融产品的宣传与推广。通过短视频吸引大量老年客户及其子女关注，抖音账号粉丝量众多，相关养老金融话题的播放量和互动量都十分可观。

品牌影响力的不足与市场拓展的受限，使得甘肃银行养老金融业务的目标客群触达效率低下。2023年养老产品新增客户中仅12%来自主动营销渠道，难以突破区域市场局限。

（四）专业人才短缺

随着养老金融市场的不断扩大，甘肃银行在养老金融领域既缺少具备专业知识与技术能力的人才，也缺少具备科技创新、金融、保险、税法等相关知识的复合型人才。相较于知名度、影响力较高，员工福利待遇更好的国有行，甘肃银行对于人才竞争方面甘肃银行也是面临极大的挑战，许多优秀的人才都会第一时间选择进入国有行去工作。作为区域商行，甘肃银行在人才吸引和储备上面临区域竞争劣势。一系列专业人才短缺的问题都制约着甘肃银行在养老金融领域的发展和自身服务水平的提升。

（五）风险管控体系不够完善

养老金融养老金融业务快速拓展，市场风险多变，甘肃银行当前的风险管理组织仍偏向于传统银行业务，风险管理体系虽取得一定进展，但数字化时代对于风险管控与数据评估水平要求极其高。作为区域性商行，甘肃银行在人才短缺的情况下，尚未针对养老金融业务设立独立的风险管理团队，其风险管理职能缺乏对养老金融业务全流程的统筹管理，养老金融风险管控体系不够完善，养老金融风险评估是突出难题，对于风险管理体系的专业性、安全性、操作性依旧有待完善。

三、甘肃银行养老金融的发展对策

（一）丰富产品种类及优化服务场景

针对甘肃银行在养老金融领域面临的产品与服务创新不足、数字化与适老化失衡、品牌影响力薄弱等核心问题，需从供需匹配、客户体验优化、市场拓展三个维度系统性构建解决方案，形成环环相扣的发展路径。

鉴于目前市场上同质化商品或服务过多，老年消费者忠诚度下降，甘肃银行应按照老年消费者需求来打造有差别性的产品线。即针对12%的行动不变的老年消费者，可以与保险公司合作，推出“养老护理费分期付款”养老护理费分期付款“长期护理险理赔款”等，利用金融工具来缓解家庭养老护理费用支出的压力；借鉴国内的成功经验，尝试应用房屋的逆向抵押方式，有效盘活老年消费者的地产资源，变死资产为活资金。在服务场景拓展上，打破养老金发发的单一服务模式，依托省内120 万代发客户资源，与兰大一院、甘肃省中医院等三甲医院共建“医养结合”支付系统，实现挂号、诊疗、结算全流程线上化；同时设立每年不低于10 亿元的康养产业专项信贷额度，支持天水麦积山康养小镇、敦煌医养综合体等重点项目，将金融服务嵌入养老社区建设、旅居养老服务场景，形成“产品+服务”的生态闭环。

（二）持续完善适老化发展全链条

针对数字化与适老化服务失衡问题，需以老年客户使用痛点为导向进行双向优化。针对农村地区70 岁以上客户线上渠道使用率不足15%、62%老年客户担忧操作风险的现状，手机银行“养老专区”应简化转账、理财购买等核心功能流程，增设语音导航、人脸识别等适老技术；同时开发离线版业务指南、短信指令办理等功能，降低农村老年客户使用门槛。在线下服务端，需将网点适老化改造从设备更新升级为服务升级，通过在80%以上网点配置专职养老金融顾问、建立柜员老年服务培训认证体系，为客户提供财富规划、养老政策咨询等定制化服务；同步推进县域网点智能设备100%适老化改造，解决偏远地区老年客户“跑多次、排队长”的现实困境，实现线上线下服务效能的均衡提升。

（三）提升品牌影响力，拓展市场渠道

对于品牌影响力薄弱与市场拓展受限，构建“品牌塑造一精准触达一口碑传播”营销体系。对标宁夏银行“塞上养老”品牌IP 建设经验，甘肃银行可打造“陇上银龄”专属品牌。通过统一视觉标识、发布养老金融白皮书等方式强化品牌辨识度；在传播渠道上，突破传统网点地推模式，在抖音、微信平台每周更新养老理财科普、康养生活记录等短视频内容，吸引老年客户及其子女群体关注，目标将线上粉丝量提升至50 万以上。同时，以全省1.9 万个城乡社区为载体，开展“金融知识进社区”常态化活动，通过举办养老规划讲座、反诈宣传等贴近老年生活的活动，将品牌渗透至社区；与人社部门合作承接城乡居民养老保险代缴、待遇资格认证等政务服务，既提升客户粘性，又借助政府公信力扩大品牌影响力，

逐步实现从区域银行向养老金融特色品牌的转型。

（四）加强储备专业人才

针对甘肃银行养老金融专业人才短缺，打造专业化养老金融人才团队至关重要。通过加大养老金融人力资源投入，打造具备复合技能的专业人才。让养老金融团队能够用系统化的金融知识去帮助老年客户做好养老保障，同时通过分析甘肃老年客户特征和养老需求，根据各区域客户各种不同的生活环境、生活方式、家庭状况及养老观念等特性，为不同的老年群体匹配个性化、多元化的老年产品，提供个性化、合理化、专业化、综合化的养老方案，为客户提供量身定制的养老规划。甘肃银行也可以与专业养老服务机构、保险公司、股权投资机构及科研院校联合培养养老金融人才，取长补短，和其他各大机构学习培养人才的方式方法，如“轮岗培养计划”让风控、合规部门员工参与养老金融项目，提升复合型能力等方法。

（五）持续完善风险管理体系

针对养老金融业务与传统风控模式适配度低的问题，甘肃银行应突破人才瓶颈，通过内部选拔与外部引进相结合，组建跨部门的养老金融风险管理专职团队。该团队负责从产品设计、客户准入、资金投向到贷后（投后）管理的全流程风险识别与把控，实现对养老金融风险的集中、统一管理。针对养老金融风险评估难的痛点，应加快引入或合作开发适配老年人特征的数字化风险评估工具。重点构建养老产业信贷的专属评估模型，同时利用大数据分析老年客户的消费与履约行为特征，建立差异化的客户风险画像，提升风险识别的精准度与前瞻性。针对适老服务中的操作风险，应定期开展养老金融业务专项压力测试与合规检查，完善线上适老版本及线下网点的操作风险应急预案，确保业务在安全性、流动性约束下稳健运行。

四、结论

通过聚焦甘肃银行在养老金融发展存在的产品服务创新不足、养老金融适老化发展不充分等问题，本文提出通过丰富产品种类及优化服务场景、持续完善适老化全链条、提升品牌影响力拓展市场渠道、加强储备专业人才、持续完善风险管理体系的相关举措，助力甘肃银行提升养老金融市场竞争力，不断完善地方养老保障体系，为区域银行养老金融发展提供借鉴。

参考文献

- [1]李伟,张强.商业银行参与养老第三支柱的理论模型构建[J].金融研究,2021,48(5):23-37.
- [2]王思远.老龄化背景下银发经济与金融适配度研究[J].经济管理,2023,45(2):89-104.
- [3]陈晓等.社区时间银行模式的金融创新路径[J].社会保障研究,2022,19(3):55-68.
- [4]刘振华.农村土地收益权质押养老产品设计[J].农村金融研究,2023,41(4):12-25.
- [5]赵敏等.基于行为金融的养老产品配置模型[J].金融工程,2024,21(1):77-89.
- [6]张宇,李明等.养老金融风险防控的技术创新研究[J].金融科技前沿,2023,35(2):45-58.
- [7]王宁等.基于区块链的养老金融数据管理与交易优化[J].财经研究与应用,2022,40(3):102-11.
- [8]李强,王丽等.智慧养老金融服务平台的构建与实践[J].养老产业创新,2024,22(1):76-89.
- [9]林文佳.商业银行养老金融发展路径研究[J].时代金融,2023,(09):78-79+82.
- [10]樊娟,李艳,邹哲.商业银行适老服务提升路径与对策[J].金融纵横,2022,(10):72-76.
- [11]董克用,施文凯.中国养老金融的构成逻辑和发展路径[J].现代金融导刊,2024,(11):10-13.