

逐步丰富，养老金融意识普遍形成，养老金融供给水平有效提升。

做好养老金融大文章，关乎民生福祉。作为国有大型商业银行及养老金融综合服务的先行区、示范区，近年来，建设银行不断积极探索，纵深推进“1314”养老金融服务体系，促进养老金融、养老产业金融、养老服务金融、养老金融生态“四位一体”协同发展，打造出一批养老金融典型案例。

网点适老化改造 提升养老金融服务能力

近年来，建行深入探索银行营业网点适老化改造，从老年人的核心需求出发，在网点配置适老化座椅、拐杖固定装置、轮椅、放大镜、老花镜、急救箱等23项基础适老服务资源，进一步增强老年客户的幸福感、获得感和安全感。

在养老客户服务方面，建行上海市分行打造“一链、二维、三阶、五心”的个人服务体系，即打造“一套账户+一组产品+一组工具+一支队伍”的金融服务链，以线上线下二维互相融合养老服务场景，根据客户人生各阶段差异化需求有针对性提供养老财富管理，用安心、暖心、省心、舒心、真心的非金融增值

服务，努力成为养老客户资产配置“财富顾问”、线上线下服务的“知心伙伴”和非金融服务的“生活管家”，助力客户从“养老”升级为“享老”。

惠南镇作为老年人口绝对值较大的老龄化大镇，截至2024年2月底，60岁以上户籍老年人4.86万，占户籍总人口34.9%。随着整个地区老龄化的加剧，对于银行适老服务的要求也越来越高。地处惠南镇老城区中心的建设银行上海南汇支行，老年客群占比达60%，是建总行首批60家“健养安”养老金融特色网点之一，该网点倡导“金融报国、金融为民、金融向善”的理念，积极融入惠南镇“百穗”养老5级体系，在网点硬件设施和服务体系方面同步发力，打造出了属于自身的养老金融特色亮点。

建行上海南汇支行行长杨辉告诉《新民周刊》，建行上海南汇支行是中银协文明规范服务百佳示范网点、上海银行业无障碍环境示范网点，目前已完成了全部的适老化改造。网点出入口铺设了宽度超过1.2米的无障碍坡道，坡道上方配备了大空间自助设备“安全舱”，便于老年客户使用；网点内部动线清晰合理，爱心座椅旁贴心设置有移动扶手，非现金区域也配备了低位的会客式智慧柜员机，设置关爱模式，所有界面字体都放大处理，同时

密码输入的时间延长到60秒，更好地满足老年客户的办理需求，柜台旁也都放置有老花镜和放大镜，供有需要的老年客户使用。

2024年12月，上海的汪阿姨全程体验了网点适老化改造的便利。此前汪阿姨不幸遭遇车祸，导致腿部残疾，此次汪阿姨定期存款到期，需要到网点办理续存。她到达门口后，网点敬老服务专员第一时间迎出，推着汪阿姨从无障碍坡道进入网点，并协助她在低位叫号机取得老年客户优先队列号码，推至大厅轮椅停放区等候。很快，汪阿姨就在敬老专窗顺利完成了业务办理，感慨地说道：“第一次坐着轮椅来网点办业务，从刚开始内心忐忑，到顺利办完，银行考虑很周到，真是太方便了。”

据杨辉介绍，网点还在营业大厅开辟了“养老金融服务区”，配置了医药箱、老花镜、点钞机、便民柜等设施，并为老年客户提供特制桌椅方便其休息。针对老年人没有智能手机的情况，也专门设计了敬老提示卡，上面标注了就近医院、公交线路，以满足他们的出行需求。网点门口处的智慧导览屏也在原有功能基础上增加了惠南镇的养老地图，边上也摆放了纸质版折页，让前来办理业务的老年客户能够轻松获取镇内养老服务资源信息。

2024年，网点还增设了“社

近年来，**建行深入探索银行营业网点适老化改造，从老年人的核心需求出发。**