

# 建设银行青岛市分行精准赋能、多维服务—— 加速构建养老金融新生态

□青岛日报/观海新闻记者 傅 军

青岛已经进入中度老龄社会。相关数据显示,截至目前,青岛全市1037万常住人口中老龄人口已达238万,老龄化率22.95%,比全国高出1.85%。为此,青岛正通过加大养老服务供给、培育养老市场,发展养老产业加快银发经济发展,不断提升应对人口老龄化的城市服务能力。

在此背景下,如何进一步提升金融服务适老化水平,做好老年人金融服务工作?怎样加大养老金融资源投入,赋能养老产业高质量发展?正成为青岛银行机构服务地方经济发展的一道“必答题”。

作为国有商业银行,建设银行青岛市分行(简称青岛建行)给出的答案:精准赋能、多维服务,加速构建养老金融生态,全力为市民打造更加稳健、多层次、可持续的养老金融保障体系,为青岛养老服务体系“夯基垒台”贡献“建行力量”。

## 适老化服务“全面升级”

当下,对于大部分老年人而言,银行网点是为他们提供金融服务的主渠道,具有不可替代的作用。同时,老年客户也逐渐成为网点到店客户的重要人群。

近年来,银行网点的适老化改造成为金融服务的重要一环,被视作老年客户群体提供“触达无碍,服务易得”的金融“标尺”之一。

为了让老年群体感受到有温度的金融服务,青岛建行积极响应“适老金融”服务工作,围绕老年人日常金融场景,完善网点助老便民设施建设,着力提升适老服务,做有温度的金融服务者,护佑最美夕阳红。

在硬件设施上,青岛建行在全部网点设立“乐老”绿色窗口和“乐老”服务专员,为老年人提供差异化暖心服务,在窗口布放拐杖固定装置,便于老年客户安置随身携带的拐杖,推广智慧柜员机、自助柜员机“关爱模式”以及“小喇叭”“放大镜”等辅助小工具,从细微处全方位满足老年客群的实际需求。

不仅有“硬设施”,“软服务”更必不可少。为更好服务老年客户,青岛建行在全辖推行“九个一”服务理念,包括大堂经理动作“慢一点”、语速“缓一点”、微笑“多一点”;柜面人员声音“大一点”、提示“多一点”、服务“暖一点”;客户经理推荐产品时,做到收益“稳一点”、期限“活一点”、联系“勤一点”。

青岛建行所有网点设置老年客户优先服务专属窗口,排队叫号系统设立长者序列,为老年客户提供优先服务。同时还优化调整老年客户确认业务时间参数配置,将原有签名确认超时时间由20秒延长到100秒,便于老年客户签字确认,持续优化客户体验。

在老年客户金融知识宣传及业务办理方面,青岛建行成立“张富清服务队”,依托“劳动者港湾”对老年客户进行金融知识宣传,并对老年群体提供人性化上门服务,实现服务全天候不断档。仅今年上半年,建行工作人员上门服务次数达八百余次;建立爱心档案,进行相应财富管理权益配置及产品配置,不断丰富适老产品和服务。

## 叫响“健养安”品牌

不止于硬件与服务的“适老化”,升级建设养老特色网点,构建全方位的乐老、享老服务体系,正成为建设银行深化推动养老金融的新亮点。

今年5月,中国建设银行举办“健养安”养老金融特色网点扩容升级发布会暨养老金融产品服务推介会,建行青岛市北支行作为分会场同步举行揭牌仪式。

据了解,2024年2月,中国建设银行面向



■建设银行青岛市分行。赵健鹏 摄



社会发布“健养安”统一养老金融品牌,全面启动做好养老金融大文章十项行动,并于当年3月举办“健养安”首批60家养老金融特色网点集中揭牌仪式,青岛建行旗下的四方支行营业部成为青岛首家“健养安”养老金融特色网点,本次为第二批“健养安”养老金融特色网点扩容揭牌。

至此,目前青岛建行下辖四方支行、市北支行、李沧支行三家支行已命名为养老金融特色网点,为客户打造更加稳健、多层次、可持续的养老金融保障体系,也因此有了坚实基础。

据悉,“健养安”养老金融特色网点主要打造四大特色。一是产品权益特色。增配大额存单、专属理财额度,满足低风险投资客

户,尤其是老年客户的需求。探索配置意外险、家财险等专属保险权益。

二是适老服务特色。设置养老金融服务专区,推进老年客群无障碍服务的标准化、规范化,为行动不便老年客户提供上门服务。

三是养老投教特色。网点组建养老金融顾问团队,走近老年客群宣传健康养老、科学规划等理念和知识。

四是养老微生态特色。整合内外部资源,提供养老规划、财富管理、养老消费等全方位服务,“因地制宜”服务好老百姓养老、养老等不同阶段需求。

下一步,青岛建行将依托养老金融特色网点向社会公众传递有广度、有深度、有温度的养老金融特色服务,推动适老金融服务再

升级、再深化、再提速,全力为客户打造更加稳健、多层次、可持续的养老金融保障体系。

## 筑牢反诈“防护网”

倾力守护老人“钱袋子”是养老金融不可或缺的一极。

在电信网络诈骗手段层出不穷、老年人群体风险防范能力相对薄弱的背景下,青岛建行始终将守护老年客户资金安全作为践行“金融为民”初心的重要使命,通过专业敏锐的洞察、高效协同的处置和持续深入的教育宣传,努力为老年群体构筑起坚实的金融反诈防线。

网点阵地是反诈的第一道“防火墙”。青岛建行加强网点员工反诈能力的提升,组织开展网点员工反诈知识培训,特别是对临柜人员的反诈培训,提升网点员工的反诈意识、甄别能力以及服务技能,构建起反诈第一防线“预警员”队伍。青岛建行定期邀请公安反诈民警到支行开展反诈知识宣讲,结合实操经验、实际案例分析,进一步提升员工对落实反诈责任义务的认知,拓宽员工敏锐识别反诈风险的视野,增强员工协助客户拦截诈骗的技巧,建立起一支过硬的反诈预警员队伍。

积极践行网点反诈义务。青岛建行网点员工高度重视“老年人”客群反诈工作的落实,针对老年客户等易受骗群体,在业务办理全流程中加强“适老化”风险防护,如业务办理前主动强化风险提示、主动降低非柜面交易限额,为老年客户筑牢资金安全防线。

同时,依托网点“劳动者港湾”,青岛建行定期组织客户尤其老年客户参加“厅堂微沙龙”,以互动问答的方式,深入浅出地为客户讲解电信诈骗的危害和防范办法,不断提高客户防范电信诈骗意识。

积极融入“社会大讲堂”。青岛建行配合地方金融监管局、人民银行青岛市分行以及公安等,持续开展防非反诈金融宣教,走出网点厅堂在重点区域人流、人群密集场所开展形式多样的现场反诈宣传,员工自创“防止AI电信诈骗”“防止养老、非法集资诈骗”等小视频,通过高受众度的形式与通俗易懂的内容,面向社会公众,深入推动反电信网络诈骗宣传工作走深走实;定期走进市场、社区街道、校园以及企业等,向更多的社会群体发放反诈宣教资料、宣传防非反诈技巧等,不断提升全民尤其是老年群体的反诈防范意识。仅今年上半年,青岛建行辖区123个网点协助客户识别、阻截电信诈骗风险事件59笔,直接挽回经济损失316万元。

呼应城市之需,激活养老金融“一池春水”,为老年人提供更加贴心、便捷的金融服务体验,青岛建行以实际行动加速构建养老金融新生态,践行“金融为民”初心使命,书写“养老金融”新篇章。

## 金融服务乡村振兴 须强化数字化赋能

□莞 棋

近日,人民银行、农业农村部印发《关于加强金融服务农村改革、推进乡村全面振兴的意见》,其中提及,要聚焦数字乡村强农惠农富农专项行动和智慧农业行动,深化实施金融科技赋能乡村振兴示范工程,推进涉农数据资源集成共享,用好信贷市场服务平台、农业经营主体信贷直通车等平台,加快涉农金融产品、服务渠道、业务流程数智化转型,提升农村数字普惠金融水平。

当下,银行通过运用数字技术,推动自身业务数字化转型和扩大、延伸服务范围,正成为普惠金融增量扩面的重要一极。

与城市的居民和小微企业相比,乡村主体金融需求规模较小,分布分散且偏僻,大多数仍是信用白户,存在信息不对称问题,自身发展中面临的风险更大且金融能力也偏弱,尤其是从事农业的小微企业还面临缺乏生产经营数据、缺少抵押担保物和农业生产中的特殊风险。

乡村主体的弱质性使得金融机构为其提供服务时,面临综合成本高、风控管理挑战大、拓展业务艰辛等困难。

缘于此,金融机构要更好服务乡村振兴,数字化赋能必不可少。

通过数字金融,可以弥补金融机构空间分布不足的限制,为乡村居民提供了更丰富、更便捷的金融服务渠道,更多元的金融产品,补足乡村地区金融服务缺陷,为乡村经济发展创造了条件。同时,借助区块链、大数据、互联网等先进信息技术手段,银行业金融机构的信用评估与风险管控能力得以大幅提升。

更为重要的是,与传统金融产品相比,数字化金融产品审贷周期更短,服务体验更好。金融机构数字化转型后得益于大数据模型对乡村主体全面的评估可以实现“即时放贷”,发展数字金融离不开乡村主体经济活动产生的数据,金融机构也能比过去更了解客户的需求,并通过数字技术提供更个性化的服务。

此外,针对乡村主体融资在期限、还款方式上的不同需求,数字金融服务可以提供随借随还、先息后本或分期付款等个性化融资方式,更好地匹配“短小频急散”的资金需求特点。

近两年间,各类金融机构创新性地结合数字技术,提高了金融的服务质量和效率,从农业生产的原材料采购、种植管理到农产品的销售和物流,数字金融都能够提供针对性的金融服务。

在服务乡村振兴过程中,数字风险管理成为金融机构面临的挑战之一。

金融机构应利用数据分析技术进行实时风险监测,加强合规性审查,确保产品设计和运营流程符合监管要求。监管机构需制定明确的数字金融法规,确保所有金融活动都在法律框架内进行,及时发现并应对潜在的欺诈和异常交易行为。

把握住数字金融新趋势,扩大涉农服务半径,金融服务乡村振兴必定大有可为。

## 青岛银行上榜 《财富》中国500强

近日,2025年《财富》中国500强排行榜公布,青岛银行成为山东省唯一上榜银行,首次登榜位列第495位,同时也是今年新晋上榜的五家区域性银行之一。

《财富》中国500强核心指标主要考量参评企业最新财务年度的营业总收入。据年报披露,青岛银行2024年实现营业收入134.98亿元,同比增长8.22%;归母净利润达42.64亿元,增速高达20.16%。这一利润增幅在区域上市城商行中位居前列。

支撑盈利增长的是规模的稳健扩张。年报显示,至2024年末,青岛银行总资产升至6899.63亿元,增幅13.48%,管理总资产历史性突破9000亿元大关。更可贵的是,在规模跃升的同时保持了资产质量优化——不良贷款率降至1.14%,实现“七连降”;拨备覆盖率提升至241.32%,达成“五连升”,构筑起愈加坚固的风险防线。

近年来,青岛银行不断深耕区域经济发展,在蓝色金融、绿色金融、普惠金融等方面均取得不俗的成绩。

青岛银行创新推出海洋经济专属服务品牌,截至2025年一季度末蓝色贷款余额达192.05亿元,较年初增长14.44%。在绿色金融方面,通过纵深发展,青岛银行2025年一季度实现绿色贷款余额突破437.22亿元,季度增幅达17.06%,增速显著高于全行贷款平均水平。

青岛银行在普惠金融领域精准滴灌,不仅通过大数据风控破解小微企业抵押物不足难题,也为地方小微企业推出定制化贷款服务。截至2025年Q1,青岛银行普惠贷款余额超450亿元,增速持续领跑全行。

这种深耕区域的战略,与此次同步上榜的成都银行、广州农商行等多家区域银行形成共振,印证了区域经济赋能银行发展的良性循环。

在经营数据之外,青岛银行的品牌软实力同样引人注目。就在上榜500强前一个月,该行以362.36亿元品牌价值再度跻身“中国500最具价值品牌”榜单,排名升至第317位,这也是青岛银行连续九年蝉联这一荣誉。

## 进出口银行山东省分行:

## 落地跨境电商 风险共担转贷款

日前,进出口银行山东省分行携手潍坊银行、日照银行成功落地跨境电商专项小微外贸企业风险共担转贷款,精准支持省内三十余家跨境电商小微企业,有效缓解了企业融资压力,为外贸新业态发展注入金融活水。

作为数字贸易的重要形式,跨境电商已经成为我国经济发展的新亮点。然而,轻资产运营、备货资金压力大、回款周期长等痛点长期制约着跨境电商小微企业的成长。为破解这一难题,进出口银行于今年创新推出跨境电商专项小微外贸企业风险共担转贷款,通过政策性批发资金与商业银行网点优势相结合,实现对跨境电商小微企业的精准支持。该业务是进出口银行推动解决跨境电商小微企业融资难、融资贵问题,促进外贸转型升级与高质量发展的务实举措。

后续,进出口银行山东省分行将继续坚守外贸主责主业,守正创新,持续发挥专业优势,携手地方金融机构深化风险共担合作,进一步加大对外贸领域,特别是小微外贸企业的支持力度,促进小微外贸企业高质量发展。

傅 军

## 青岛证监局等联合召开辖区拟上市后备企业高质量发展座谈会

## 推动构建资本市场高质量发展良好生态

近日,青岛证监局联合上海、深圳、北京证券交易所召开青岛辖区拟上市后备企业高质量发展座谈会,传达资本市场最新改革政策和拟上市公司监管要求,分析辖区企业上市工作面临的形势,广泛听取市场主体意见建议,着力帮助拟上市后备企业提升利用资本市场发展的意识和信心。

青岛市相关上市公司、拟上市后备企业、保荐机构以及青岛市上市公司协会、公众公司协会负责人等与会。

座谈会上,深交所“创业板第一股”特锐德、上交所“电竞装备第一股”雷神科技两家公司研发和品牌建设提供了充裕的资金支持,公司市场信誉、公众形象和品牌影响力显著提升,有效提升了企业抵御风险能力,实现了业务版图的拓展深化。

科创板“1+6”改革政策措施有哪些具体考虑?如何利用好改革政策红利?下半年A股IPO审核节奏预期如何?上市过程中有哪些需要注意的事项?座谈会现场,8家拟上市后备企业代表介绍企业发展情况、研发创新、上市计划、问题困难及意见建议,并特别围绕以

上话题,与现场参会的上海、深圳、北京证券交易所市场发展部相关负责人互动沟通。三家证券交易所的专家对资本市场最新改革政策进行解读,对企业提出的问题予以回应,对企业利用资本市场发展提出建议。

上市公司被视为地方经济发展的“风向标”,是城市竞争力的重要标志。青岛对企业利用资本市场发展高度重视,近年来不断完善服务企业上市工作机制,优化政策环境,成立了推动企业上市和上市公司规范运作工作专班,在全国率先建立推动企业上市“十项工作机制”,发布上市公司和拟上市企业白名单,为企业成功登陆资本市场保驾护航。

目前,青岛8家企业正在境内外交易所审核。2025年以来新增5家辅导备案企业,眼下进行辅导备案的企业22家,优质企业申报上市积极性和节奏正在加快。

除上市之外,青岛企业还积极用好用足并购六条、REITs常态化发行等政策,助力企业高质量发展。

作为监管部门,去年以来,青岛证监局围绕落实资本市场新“国九条”和做好金融“五篇大文章”等工作部署,突出“三个靠前”推动培育优质上市后备企业。

靠前谋划,制定“青苗”培育计划,聚焦服务高水平科技自立自强和新质生产力发展,围绕青岛市“10+1”创新型产业体系,会同有关方面做好后备资源摸排,引导不同类型和发展阶段的企业找准自身定位,准确匹配合适的申报板块。

靠前服务,全覆盖召开培训座谈会,实地走访拟上市后备企业近40家,上门送政策、送服务,建立走访台账,确保解决实际问题。组织市场主体走进交易所,推动企业与交易所相关部门面对面沟通。

靠前规范,强化对中介机构的压力传导,督促辅导机构履行职责,促进拟上市企业健全内控治理机制,准确把握板块定位,树立正确“上市观”以及应有的诚信意识、自律意识和法治意识,助力从源头上提高上市公司质量。

“下一步,青岛证监局将一如既往地坚持监管与服务并重并举的工作理念,支持企业选择符合自身实际的证券化道路,加强与各方面的沟通协作,发挥工作合力,推动构建辖区资本市场高质量发展的良好生态。”青岛证监局主要负责人说。

傅 军

傅 军