

## 畅享金融适老服务 安享晚年养老生活

数据显示,21 世纪初,我国已步入人口老龄化社会,2022 年底,我国 60 岁及以上人口数量为 2.8 亿人,占总人口数的 19.8%,老龄化程度日益加深。人口年龄结构的改变深刻推动着消费结构的调整,老年人多层次、多样化的消费需求呼唤更丰富、更完善的产品服务。近年来,北京金融业从研发产品、优化服务、广泛普惠等多角度出发,让老年人共享金融发展成果,助力老年人安享幸福晚年。

### 一、丰富商业保险产品——满足多样化金融需求

为满足老年人在健康、养老、安全等方面的多样化需求,近年来北京金融业针对性地做好老年人群产品设计,金融产品日渐丰富,产品适用环境不断广泛,为老年人安享晚年生活提供了更多的选择与决策。

“投保难、无处保、费用高”一直是困扰慢性病人群享受保险服务的阻碍,对此部分保险公司上线了糖尿病专属保险,在提供专属疾病保障的同时,向糖尿病人提供用药指导及健康生活方式监测;老年群体身体机能下降,遭受意外伤害的概率与损伤程度往往要大于青年群体,老年群体遇到意外伤害后,经济补偿往往得不到充分保障,部分保险公司为老年人提供了专属意外伤害保险,老年人只需花费几十元便可获得意外身故、意外伤残、意外医疗等多重保障,并且投

保的最大年龄要比一般意外险更高；对于关注高品质生活的老年人，多家保险公司将商业保险与养老服务结合，开发了集康复医疗、膳食健康、文娱活动等服务于一体的养老社区。

## 二、创新适老化服务——传递金融生活正能量

除了丰富创新金融产品满足老年人养老的“物质需求”外，北京金融业同时也从老年人生活的“精神需求”出发，通过简化流程操作、安排专人专岗、创新远程业务模式等方式，致力为老年客户提供更细致贴心的适老服务，注重老年人参与金融生活的过程体验，让金融生活更具温度与风度，提升老年人获得感、幸福感、安全感。

线下金融业务办理上，北京地区部分金融网点进行了适老化改造，配备爱心座椅、老花镜、老年扶手、药箱等物资；为老年人办理金融业务开设“爱心窗口”；业务办理模式上适度保留纸质存折、存单等服务方式以兼顾老年消费者传统交易习惯，为老年人提供有温度的金融服务。部分银行挑选老年客户数量较多的网点，设置为“适老服务特色示范网点”，为老年人提供更为精准的服务。

线上业务办理方面，众多金融机构的手机 APP 相继推出老年人版本，放大字体样式，把最常用的业务放在显眼位置，添加语音功能助力老年人便捷操作；另一方面，金融机构不断升级客服热线，如部分银行为老年人推出了跳过语音导航与按键选择的“尊老专线”，助力老年人跨越“数字鸿沟”。

### 三、发挥普惠金融优势——拓宽老年蓝海深广度

在金融产品与服务日益满足老年人健康、养老、安全等多元需求的过程中，监管部门与北京金融业也更加注重全体公民获得金融保障的权利，不断提升金融产品与金融服务的普惠性，让每一位老人都能享受基础保障配置。

国家金融监督管理总局北京监管局指导北京市银行业协会、北京保险行业协会组织行业编写《金融伴我成长（老年人版）》，帮助老年人提高对金融生活的系统认知；组织研发消保守护微信小程序，并利用公众号、官方媒体发送反诈风险提示，守护老年人金融消费安全。

2021年7月26日，北京医保参保人专属的普惠型保险“北京普惠健康保”正式发布。2023年，“北京普惠健康保”在保费不变的基础上对产品进行升级，进一步完善产品责任和服务，并扩大参保人群范围，凡是北京市基本医疗保险在保状态的参保人员、拥有北京户籍或持有北京市居住证且已参加异地基本医保的北京市新市民皆可参保，为老年人健康保障再下一场“及时雨”。

文章来源：国家金融监督管理总局官网