

护险发展也面临标准认定问题。

目前各大保险公司在商业长护险的业务开展上仍面临一些挑战。政策性长护险和商业长护险之间的划分和层次还不够明确，国家还在进一步完善整体架构。2023年12月，国家医保局会同财政部印发了《长期护理保险失能等级评估管理办法（试行）》，但保险业内人士期待相关标准还可以更为细化。另外，《意见》中提到的人寿保险与长期护理保险责任转换的试点，但如需取得更大试点成果，则需要建立在人寿保险覆盖率和保额进一步提高的基础上，才能够扩大转换服务受益的人群。

而在众多商业保险产品中，作为社保长护险的重要补充，商业护理保险在“筹资+服务”的产业链模式中有着广阔的发挥空间，能够通过灵活的产品设计更好地满足群众多层次的护理需求、提升整体保障能力，也能为建立长期护理保险制度积累经验和数据。有保险业内人士指出，尽管商业护理保险市场尚待培育，大众群体对这类产品的认可还需要相当长一段时间的教育，但无论是整个老龄化的趋势，还是国家政策导向的扶持，都充分证明这个市场拥有巨大的潜力，市场主体一定会更深入开拓探索。

目前，在满足客户一站式服务需求而连接各个领域服务商过程中，保险公司逐渐具备了医疗健康、财富管理资源整合能力。如泰康保险、平安保险等各大险企都与医疗机构建立了紧密合作关系，这些服务资源能够助力健康和养老生态建设。另外，保险公司还具有支付方优势，可作为养老各相关产业的支付方，并链接所有养老产业上下游，将之整合在一起。并且可以借助支付方优势，建立服务标准，倒逼和推动养老服务商提升服务质量，推动养老产业的完善。

面对银发经济发展新浪潮，险企作为客户养老解决方案的支付方，产业链条上下游的黏合剂，具有强大的连接力和控制力，最适合成为养老服务生态的主导者，在金融行业中无疑已经最早抓住风口。但要看到，还有大量的需求待唤起，大量的服务供应商需要培育，有很长的路要走。

银行业对养老服务的拓展

上午9点，门外挂有适老化支付服务达标网点标识牌的中国农业银行西安西影路支行按时营业，照例进来的客户大部分都是中老年人。

问及适老化支付服务的内容，客户经理指着服务台一个便民箱讲解道：“我们为老人们配置了老花镜、放大镜、风油精、创可贴等物品，以备不时之需。对老人

和其他特殊群体有爱心专窗，爱心专座。另外农行掌上银行APP可以切换到适合老年群体使用的大字版，超大字体，功能精简，帮助老年人跨越数字鸿沟。”

其实银行业是数字化覆盖较早的行业之一，也是老年数字鸿沟凸显最明显的行业。当下银行业线下柜台的客户主要是老年人群体，这其实也是数字鸿沟筛选的结果之一。

互联网、大数据、人工智能等数字技术快速发展的时代，老年人却被数字生活甩开。第52次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年6月，我国网民规模高达10.79亿人，其中60岁及以上人口已达2.8亿人，而60岁及以上的网民群体规模仅为1.4亿人，也就是说，我国老年群体中还有有一半人不会上网。

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出，推进智能化服务适应老年人需求。各大银行遵循简洁、易用、稳定、智能原则，持续探索线上适老化改造措施。如不断优化界面设计，增大字体、调整图标和按钮大小、改善颜色对比度等，令界面更符合老年人的阅读习惯。简化操作流程，减少不必要的步骤，让老年人在使用线上服务时能够更快速地完成操作。提供智能语音助手服务，让不熟悉触摸屏操作的老年人可以通过语音指令进行操作。

而其实适老化服务只是银行业发展银发经济最能让大众看得到的一面。

在国务院《意见》颁布之前，2023年10月，中央金融工作会议召开，明确将养老金融列入金融工作“五篇大文章”之一。作为我国首个以银发经济命名的政策文件，《意见》多项内容也涉及银行业。主要包括：用好普惠养老专项再贷款，对符合条件的公益型普惠型养老机构运营、居家社区养老体系建设、纳入相关目录的老年产品制造企业等，按照市场化原则提供信贷支持；加大对养老服务设施、银发经济产业项目建设的支持力度；支持金融机构依法合规发展养老金融业务，提供养老财务规划、资金管理等服务。

对银行业来说，这无疑是对发展银发经济做出的政策性“加持”。

事实上，与保险行业一样，银行也是我国最早参与养老金制度设计的金融机构，银行业已经深度介入养老金融，尤其是养老第一支柱和第二支柱业务，并成为其重要业务板块。

各个商业银行一直是国家养老保障体系建设的核心。在基本养老保险方面，银行业深入推进养老保险缴费、托管以及发放代理业务，搭建了高效便捷的养老保