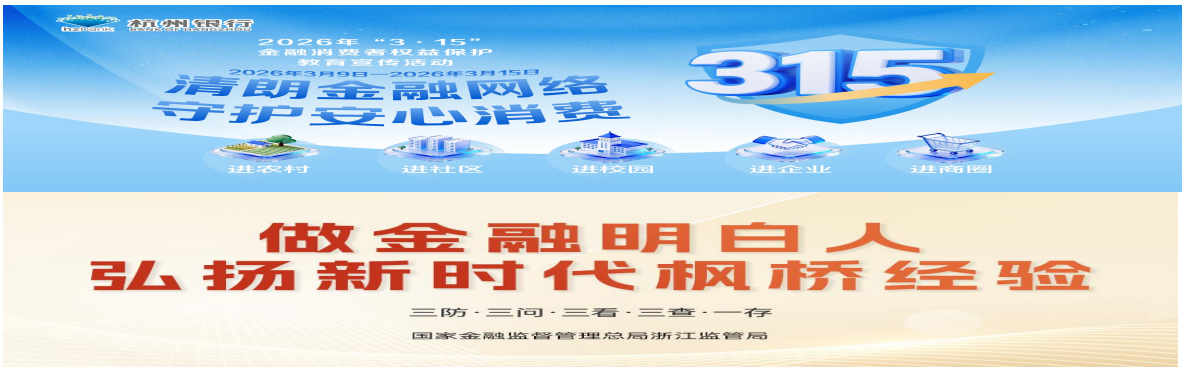
守为民初心，筑幸福基石



杭州银行“3·15”金融消保活动（3）之“为民办实事”系列篇

金融是国民经济的血脉，也是保障和改善民生的坚实支撑。杭州银行始终秉持“金融为民”的初心，将自身发展深深根植于服务地方经济、服务人民群众的沃土之中。杭州银行以用户需求为圆心，以资源整合为半径，从**“老有所益”“老有所艺”“老有所忆”**三大民生关切出发，系统性构建起覆盖百姓生活全维度的民生服务体系。该体系以“暖心、安心、舒心、贴心、同心”的“五心”服务为坚实基础，通过多元开放场景融入百姓生活日常，并以持续的创新探索保持服务活力，致力于打造一个有温度、有品质、可持续的民生服务生态圈，助力广大市民安享幸福美满生活。

■ 暖心·乐活相伴：“老有意思了”品牌系列活动，点亮银发生活

民生无小事，杭州银行深知百姓的幸福生活，不仅需要物质保障，还需要精神富足与社会连接。杭州银行超越传统金融服务角色、定位，打造“老有意思了”特色活动品牌，将金融服务融入日常，切实提升人民群众的生活品质。

1.“老有意思了”系列之社区活动。围绕“衣、食、住、行、康、乐”等民生需求，将“老有意思了”社区活动打造为融入百姓生活的常态化服务载体，活动涵盖节日联欢、近郊研学、趣味运动会、

邻里茶话会、健康义诊、便民理发、磨刀修伞等多元化主题，精准对接长辈在生活便利、社交娱乐、健康养生等方面的多元需求。**请进来，**网点厅堂常态化开展手工沙龙、金融科普、健康讲座等“固定日活动”，让老百姓在办理业务之余也能感受暖心互动；**走出去，**联动街道社区、医疗机构、优质商户等多方力量，让义诊、便民服务、文化娱乐等活动走进百姓家门口。2024 年 12 月至今，全行 290 余家网点累计开展社区活动 3379 场，服务客户超 6.4 万人次，让老友新邻在欢声笑语中拉近彼此距离，金融服务融入民生更有温度。





2.“老有意思了”系列之银龄课堂。为满足银发群体对持续成长与情感交流的需求，杭州银行联合浙江老年大学、杭州老年电视大学等机构，开设“银龄课堂”，打造老百姓身边的“成长加油站”。课程内容涵盖智能手机应用、健康养生、书画摄影等，不仅帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更丰富了他们的精神文化生活。目前课程已从杭州推广至上海、深圳、丽水、舟山等 7 个城市，累计开设 11 门课程，成为老年人学习新知、结交新友的温馨园地。



3.“老有意思了”系列之“杭银‘吉’市”。促进消费、繁荣市场，创新打造“银龄吉市”特色消费场景，政企协作、政银携手，以社区游园会形式开展市集活动，严选优质商户，确保商品性价比与品质双保障。2025 年 12 月推出首场“银龄吉市”，30 个特色展

位，汇集生鲜、日用百货、特色农产品、康养产品等，吸引 400 余名中老年客户参与；杭州银行金融服务专区提供理财咨询、业务办理等便民服务，让老百姓在家门口就能享受一站式购物与金融便利，有效激发了社区消费活力。

官巷口支行



西湖支行



富阳支行



■ 安心·财富守护：以专业金融筑牢民生保障基石

金融是百姓安居乐业的“稳定器”。杭州银行坚守金融工作的政治性和人民性，推进“理财有方，钱袋守护”行动，聚焦人民群众的财富管理需求，致力于成为市民终身可信赖的金融伙伴。构建完善的养老金融产品体系，为客户提供跨周期、抗波动的资产配置方案，助力百姓实现财富的长期保值增值。其中，为中老年客群量身提供的年金保险及保险金信托服务，通过搭建便捷的养老与家族传承机制，让金融服务真正成为晚年生活的“稳定器”。同时，我们积极筹备布局个人养老金业务，助力国家养老第三支柱发展，为人民群众的幸福晚年添砖加瓦。

官巷口支行



春晖支行



■ 舒心·阵地护航：“银色家园”筑牢民生幸福港湾

为让老百姓在家门口就能享受便捷优质的民生服务，杭州银行启动省内分支机构“银色家园”服务阵地建设，是杭州银行在民生服务领域的战略升级与全域拓展，从传统的“金融产品提供者”向“民生服务构建者”深度转型。杭州银行深度践行浙江省“银行出场地、部门强指导、社会齐参与”的建设模式，以政银合作为核心支点，打破资源壁垒，对接当地市委老干部局、民政局等部门，签署民生服务共建协议，“多点开花、梯次推进”，将“银色家园”打造为党建赋能主阵地、为老服务生态圈、老年教育拓展区与银发经济实践点，实现民生服务与地方发展战略同频共振，为全省老年群体打造集“金融服务、生活照料、文化娱乐、健康守护”于一体的幸福家园。



实践案例 1：党建联建共建 **温州永嘉支行** 2025 年 10 月永嘉“银企家园”授牌仪式暨老年大学分校“开班第一课”活动，成立“银企家园永嘉老年大学分校”并授牌。当地老干部局、街道社区及永嘉支行三方代表共同签署《党建联建协议书》，开启政银社协同推进民生服务的新篇章。(照片错误-建德支行)



实践案例 2： 党建联建共建 **嘉兴海盐支行** 2026 年 2 月联合中共海盐县委老干部局、武原街道海沙社区，共同打造“幸福金桂银企家园”，标志着政银协同在民生服务领域的又一次成功实践，为当地老年群体提供了集学习、交流、康养于一体的综合服务平台和阵地。



随着试点经验不断成熟，杭州银行将以点带面，逐步实现各地市“银色家园”服务阵地全覆盖，让更多百姓在家门口就能享受便捷高效的民生服务。

■ 贴心·专业守护：以金融科技赋能民生实事

让科技发展成果惠及每一位百姓，是金融为民的应有之义。杭州银行坚持科技向善，通过全方位的适老化改造与智能服务创新，切实解决人民群众在金融服务中的“急难愁盼”问题。

网点服务方面：从细节入手完善适老化设施：轮椅坡道、呼叫按钮、爱心座椅、老花镜等一应俱全；针对行动不便的老年客户，提供上门服务，用贴心行动化解燃眉之急；自助服务方面，厅堂智能终端适老化优化，存折预约取款、家人代办等功能让金融服务更接地气。



数字服务方面：开发手机银行“朗读版”，支持全界面语音播报；网银渠道实现字体放大、对比色自定义、语音阅读等功能，让视障群体也能平等享受数字金融便利。



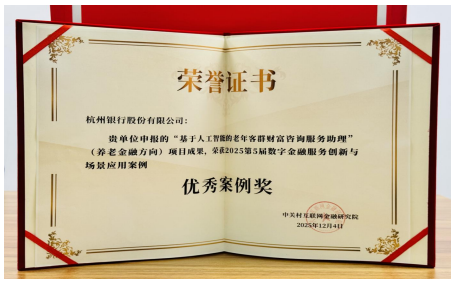


安全守护方面：建立亲属协同机制，推出“防骗码”智能风控系统，为不同风险级别客户赋予绿、黄、红三色码，通过主动式防御守护百姓“钱袋子”。截至2026年2月末，已有超59万客户申领“绿码”。客服渠道增设“银发族”专属绿色通道，配备语速放缓的坐席团队，并提供杭州方言服务，让沟通更有温度。

■ 同心·生态共建：汇聚合力共绘民生新图景

民生事业是一项需要全社会协同推进的系统工程。杭州银行积极发挥金融作为资源枢纽的独特优势，主动链接政府、产业、社区、社会组织等各方力量，构建开放共赢的民生服务生态，为百姓幸福生活注入源源不断的金融动能。**一是**不断加大对养老机构、养老产业相关企业的金融支持，提升金融服务供给能力，助力养老产业发展。**二是**积极联动省市区级政府和担保公司，实现数据对接和批量撞库合作；赋能养老领域科技型中小企业、专精特新企业；利用供应链金融拳头产品为产业链上下游企业提供信贷支持。**三是**力养老产业发展，通过完善服务制度、优化政策体系，强化产业研究，推进银政银担合作等方式，提升多元化定制化金融服务供给能力。**四是**构建民生服务网络，以“网周三公里”为服务半径，覆盖社区食堂、药房、生鲜超市、便民服务点等超过2000家高频生活商户，通过场景融合与权益引导、“周四肆意GO”等主题活动，让老百姓在熟悉的生活环境中自然享受金融与民生结合的便利实惠，让暖心福利触手可及。

面向未来，杭州银行将在多个前沿领域持续探索：保险金信托业务为高净值家庭提供财富传承与养老保障；基于人工智能的老年客群财富咨询服务助理荣获“2025数字金融服务创新与场景应用优秀案例”奖，已应用于理财经理工作平台，显著提升服务专业性与沟通效率。还将探索


荣誉证书

杭州银行股份有限公司：

贵单位申报的“基于人工智能的老年客群财富咨询服务助理”（养老金融方向）项目成果，荣获2025第5届数字金融服务创新与场景应用案例

优秀案例奖

中关村互联网金融研究院

2025年12月4日

旅居养老金融、养老金融开放日、代际共融理财沙龙等创新模式，持续拓展民生服务边界。

杭州银行不断深耕民生沃土、厚植为民情怀。杭州银行将始终坚守金融初心，勇担社会责任，用专业的金融服务筑牢百姓安居乐业的坚实基石，用丰富的服务场景点亮千家万户的烟火日常，用温暖的人文关怀守护每一位市民对美好生活的向往与追求。让金融的温度流淌在街巷里弄，守护每一位市民的幸福生活。

供稿：杭州银行零售金融部