2025 年第 5 卷第 1 期
https://jmba.oajrc.org

数字化时代商业银行养老金融业务发展研究

常 馨

阜新银行股份有限公司大连中山支行 辽宁大连

【摘要】随着人口老龄化进程的加快，养老金融业务成为商业银行的重要发展方向。在数字化时代，信息技术的迅猛发展为养老金融服务的创新提供了新的机遇，数字化不仅可以提升业务效率，还能通过精准的数据分析，为老年客户提供个性化的金融产品和服务，满足其多层次、多样化的需求。基于此，本文对数字化时代商业银行养老金融业务发展存在的问题进行分析，并针对问题提出解决方案，旨在为商业银行在数字化时代下优化养老金融业务提供理论参考和实践指导。

【关键词】数字化；商业银行；养老金融；金融服务

【收稿日期】2025 年 3 月 20 日 【出刊日期】2025 年 4 月 28 日 【DOI】10.12208/j.jmba.20250019

Research on the development of pension finance business of commercial banks in the digital era

Xin Chang

Fuxin Bank Co., Ltd. Dalian Zhongshan Branch, Dalian, Liaoning

【Abstract】As the aging population accelerates, elderly financial services have become a crucial direction for commercial banks. In the digital age, the rapid development of information technology has provided new opportunities for innovation in elderly financial services. Digitalization not only enhances business efficiency but also enables precise data analysis to offer personalized financial products and services to senior customers, meeting their multi-level and diverse needs. Based on this, this paper analyzes the issues faced by commercial banks' elderly financial services in the digital era and proposes solutions to these problems, aiming to provide theoretical references and practical guidance for optimizing elderly financial services in the digital age.

【Keywords】Digitalization; Commercial banks; Pension finance; Financial services

随着全球人口老龄化趋势的加剧，养老金融问题日益凸显。根据世界卫生组织的数据，预计到 2050 年，全球 60 岁及以上人口将达到 22 亿，占总人口的比例超过 20%。中国作为世界上人口最多的国家，也面临着严峻的老龄化挑战。养老金融业务作为满足老年人多样化金融需求的重要领域，已经成为商业银行战略布局的重要组成部分。

1 数字化时代商业银行养老金融服务新要求

养老金融业务是商业银行为老年人提供的涵盖储蓄、理财、保险、信托和资产管理等多领域的金融产品和服务，旨在满足老年人资金管理、风险保障和财富传承的需求。在数字化时代，银行需更新理念，实现普惠共赢，平衡商业利益与社会责任。通过科技重塑业务架构，与政府和养老企业合作开发精准产品，提升线上线下服务智能化，构建客户为中心的数字化服务体系，推动融合嵌入型服务模式，搭建开放共享的综合生态服务平台[1]。

2 数字化技术在养老金融业务中的应用

2.1 大数据在客户需求分析中的应用

大数据技术在养老金融中的应用主要体现在客户需求分析和风险评估。通过分析大量客户数据，银行可以深入了解老年客户行为，提供个性化金融服务，如养老保险和健康理财产品。同时，结合健康数据，银行能够全面评估客户的财务需求和风险承受能力，制定合理的理财和保险方案。

2.2 人工智能在产品推荐与风险管理中的应用

人工智能在养老金融中的应用主要体现在产品推荐和风险管理。首先，AI 通过机器学习根据老年客户的历史行为和偏好，精准推荐理财产品，如稳健型基金、养老目标日期基金和保险产品，提升匹配度

和客户满意度。其次，AI 利用自然语言处理分析客户反馈，优化推荐策略，动态调整算法以满足市场需求。

2.3 区块链技术在养老金融交易安全中的应用

区块链技术以其去中心化、不可篡改和透明可追溯等特点，为养老金融业务的交易安全提供了保障。通过分布式账本技术，区块链实现了数据的公开透明和不可篡改，极大地提升了交易的信任度和安全性[2]。商业银行可利用区块链记录每一笔交易，确保信息完整且不可篡改，防止恶意篡改或泄露，从而增强客户信任。

3 数字化转型下商业银行养老金融发展面临的问题

3.1 老年群体数字鸿沟难跨越

近年来，随着我国人口老龄化问题日益严重，养老问题成为社会关注的重点。《中国老龄产业发展报告》预测，2014 年至 2050 年，我国老年人口的消费潜力将增至约 106 万亿元人民币，占同期 GDP 的三分之一，为养老产业带来巨大机遇[3]。然而，商业银行在养老金融业务的发展相对滞后。现有的养老金融产品普遍同质化，缺乏针对性和个性化设计，难以满足不同人群的需求。尤其是一些兼具养老保障功能的投资理财产品，存在收益率低或流动性差的问题，难以吸引目标客户。

3.2 养老金融产品供给不足

近年来，随着我国人口老龄化问题愈加严重，养老问题成为社会关注的焦点。据《中国老龄产业发展报告》预测，2014 年至 2050 年间，我国老年人口的消费潜力将增至约 106 万亿元人民币，占同期 GDP 的三分之一，为养老产业带来巨大机遇。然而，商业银行在养老金融业务的发展相对滞后。现有的养老金融产品普遍同质化严重，缺乏针对性和个性化设计，难以满足不同人群的需求。

3.3 技术适老性不足

在数字化转型中，商业银行虽重视用户体验，但在具体执行中仍有不足，尤其在老年用户的技术适应方面。尽管部分银行简化界面和增加语音导航以改善老年客户体验，但总体效果有限。线上平台过于复杂，老年用户难以理解和操作；在身份验证和密码错误等风险管理上缺乏有效解决方案，增加了使用风险。

4 数字化转型下商业银行养老金融发展策略

4.1 引导老年群体积极融入数字养老

面对日益严峻的人口老龄化挑战，帮助老年人融入数字养老体系显得尤为重要。为此，我们需要根据不同老年人的特点采取差异化的策略。对于那些身体状况良好、具备较强学习能力的老年人，可以充分发挥家庭成员的作用，鼓励子女或孙辈耐心指导他们使用智能手机、平板电脑等智能设备，教会他们如何操作网银、购物软件等常用应用程序。此外，还可以借助社区组织定期举办技术培训班，邀请专业人士讲解基础信息技术知识，通过实践练习增强老年人的自信心。而对于行动不便或者存在认知障碍的老年人，则需要侧重于对他们身边的亲属进行培训，使他们成为老年人日常生活的辅助者。与此同时，还应该改进老年教育课程设置，提供更多元化的学习内容，例如开设短视频剪辑、在线问诊预约等实用性强的小班课程。最后，需注意，在推广数字化服务的同时，也要保留一定比例的传统服务渠道，以便老年人可以根据自身情况自由选择最舒适的方式获取所需服务，从而营造一个开放包容的数字养老环境，切实提高老年人的生活质量。

4.2 加大金融科技助力养老金融的投入力度

随着科技的进步与发展，金融科技正在深刻改变着我们的生活方式，同时也为养老金融带来了前所未有的发展机遇。为了更好地服务于养老产业和养老金融领域，商业银行应当加大对金融科技领域的投资力度，致力于构建一个贯穿个人生命全程的综合性养老金融服务网络。在这个过程中，商业银行的角色不再局限于单纯地提供理财产品，而是要转型成为全生命周期内满足客户养老需求的专业顾问。这就要求银行不仅要丰富现有的产品种类，还要注重服务质量的提升，包括但不限于优化用户体验、加强信息安全防护等方面的工作[3]。另外，通过整合线上线下的资源，利用人工智能等先进技术手段，银行能够更精准地识别客户需求，并据此定制个性化的解决方案。银行还可以与其他行业展开跨领域的深度合作，共同打造集养老规划咨询、健康管理、法律援助等多项功能于一体的综合服务平台，最终实现让每一位客户都能享受到无缝衔接的一站式养老金融服务[4]。

4.3 以手机银行为主要阵地助力养老金融建设

随着信息技术的日新月异，手机银行已成为连接银行与客户之间的重要桥梁。对于金融机构而言，

借助这一平台不仅可以提高运营效率，还能显著改善客户服务体验。特别是在应对老年群体方面，手机银行更是发挥了不可替代的作用。一方面，它可以帮助老年人克服因年龄增长而导致的身体机能衰退带来的不便，比如视力模糊影响阅读屏幕文字等问题；另一方面，通过推出专门针对老年用户的版本——“幸福生活版”，银行可以在保持原有功能完整性的基础上，适当调整界面布局，增大字体尺寸，简化操作流程，使老年人更容易上手使用[5]。同时，该版本还可以加入一些额外的功能模块，如紧急联系人设置、健康档案管理等，进一步增强实用性。此外，手机银行还承担着普及金融知识的责任，可以通过推送文章、视频等形式向老年群体宣传正确的理财观念，帮助树立正确的财富观，同时提醒注意防范各种诈骗陷阱，保护个人信息安全。

4.4 强化数据安全与隐私保护

在数字化转型的浪潮中，养老金融业务的发展离不开对数据安全与隐私保护的高度重视。商业银行作为这一领域的核心参与者，需要构建一个全方位、多层次的数据安全保障体系。首先，银行应当引入最先进的加密技术，例如量子加密或同态加密等前沿手段，以确保客户数据在传输过程中不会被非法截取或篡改。与此同时，访问控制机制也必不可少，通过设置多层级的身份验证系统，如生物识别认证、双因素认证等，可以有效防止未授权人员接触敏感信息。除此之外，银行还需要部署一系列技术工具来增强整体防御能力。比如，安装高性能的防火墙能够阻挡外部攻击；部署入侵检测系统则可以帮助实时监控网络活动，一旦发现异常即可触发警报；而数据加密技术的应用，则能保证即使数据被盗取也无法轻易解读其内容[6]。

4.5 合规管理，强化风险控制

随着金融科技的迅猛发展，商业银行在开展数字化养老金融业务时面临着日益复杂的法律环境和市场挑战。因此，建立一套健全有效的合规管理体系显得尤为重要。首先，银行应定期组织专业团队对企业内部的风险状况进行全面评估。通过细致入微地分析可能存在的法律风险点及财务隐患，可以提前做好预防准备，避免因疏忽大意而导致重大损失[7]。在此基础上，针对已识别出的问题制定针对性强且可操作的具体解决方案，形成完整的风险管理框架。其次，持续关注国家相关部门发布的最新指导意见和行业标准也是不可或缺的一环。当外部环境发生改变时，应及时修订现有规章制度，更新业务流程设计，使之符合新的监管要求。这样做不仅能降低违规成本，也有助于保持企业的竞争力。最后，加强员工培训同样关键[8]。一方面，通过举办专题讲座等方式普及法律知识，帮助员工树立正确的法治观念；另一方面，则是鼓励大家主动学习新出台的各项规定，不断提高自身业务水平。

5 结束语

在数字化时代，商业银行的养老金融业务迎来了前所未有的发展机遇。数字化技术不仅提升了养老金融服务的效率和质量，还为老年客户提供了更加便捷和个性化的金融服务。随着技术的不断进步和老年客户需求的不断变化，商业银行需持续创新，实现普惠而精准的养老金融体系。

参考文献

[1] 中国农业银行武汉金融研修院课题组,周雯,林仁志.银发经济背景下商业银行养老金融业务高质量发展的思考[J].黑龙江金融,2025,(02):15-20.

[2] 黄琦清,冯文靖.商业银行养老金融发展研究——基于SWOT 分析法[J].区域金融研究,2024,(11):82-88.

[3] 周月书,陆文洁.商业银行养老金融服务的实践与推进措施[J].金融纵横,2024,(03):57-63.

[4] 田野.商业银行发展养老金融的问题与对策[J].现代商贸工业,2025,(08):143-145.

[5] 曹明明,王瀚锌,李嘉玉,等.数字化时代商业银行养老金融业务发展研究[J].商业经济,2025,(03):168-171.

[6] 胡娟,李丽丽,贾哲宇.商业银行个人养老金财富管理数字化转型模式探讨[J].新金融,2024,(10):40-45.

[7] 夏华龙.商业银行养老金融高质量发展的思考[J].新金融,2023,(01):15-18+42.

[8] 商业银行养老金融发展战略探讨[J].现代金融导刊,2022,(10):4-8.

版权声明：©2025 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
OPEN ACCESS