



深化改革 金融向“实”

何六艺：从养老服务的终点逆向思考构建服务生态

本报记者 陈晶晶 北京报道

银发经济作为我国经济体系中不可或缺的一环，需要养老金融全面滋养。

建信人寿副总裁何六艺在《立足现实 探寻保险机构养老服务之路》主题演讲中表示，保险公司作为重要的市场参与主体，在养老领域发展中发挥着十分重要的作用。

何六艺认为，从保险公司角度，过去具备养老功能的传统储蓄型产品持续热销印证了保险产品对养老领域的巨大潜力。在低利率环境下，这一优势将更加凸显，这对保险公司来讲是机遇。在做好养老金融、加大产品供给的同时，保险公司还应该在产品设计、投资、信息披露、投后管理等各个环节，建立以客户和产品为导向的养老金融教育体系，带动全社会的养老储备意识。

学界将养老的需求分成三个层次，最底层为“避免痛苦”，包括避免身体上的痛苦、精神上的痛苦，避免财务危机等；中间一层为“社会支持”，包括获得家庭的温

情、友谊、邻里之间的互助互爱；最顶层为“自我实现”，即便是在老年，人也有梦想，也有想要干成的事，有条件也是要努力实现的。

何六艺认为，养老的需求是多元的、有层次的。养老的目的，不仅是为了活得更久，还要让生命在更长的时间里有意义、有价值。

居家养老、社区养老是当前大多数人的养老方式。在北京、上海一些老龄化程度比较深的社区，出现了很多邻里互助、低龄老人照顾高龄老人的现象。这种互助式的社区关系，既分摊了社会养老的压力，也为各阶段的老人提供了精神愉悦。

何六艺表示，这对保险业来说非常有启发。保险要为养老赋能，需要在维护和赋能社区养老生态方面深度思考，充分考虑老人社交和亲情的需要。保险公司特别是中小保险公司可在文娱、旅居等方面持续深耕，开展特色化经营，打造差异化竞争优势。

过去保险业对于养老发挥的最主要作用就是经济补偿：一是帮投保人积累财富；二是帮投保人解



何六艺

建信人寿副总裁

决医药费；三是帮投保人传承资产。“面对养老需求的新变化、新趋势，保险公司要延伸服务链条，从养老服务的终点逆向思考，构建养老服务生态。”何六艺说。

何六艺介绍，前段时间建信人寿对养老需求做了调研。调研结果显示，人们最关心的话题就是健康。

何六艺说，过去医疗的思路是“有病治病”。商业健康保险也基本定位在医疗保障，做的是基本医保覆盖不了的差额部分。现在人们对健康的要求变了，不仅仅是有病能治，还要少得病、不得病，更要提升体质，保持比较好的身体机能。如果将疾病发生前后的全部流程视作链条，健康管理贯穿疾病发生前、中、后三个流程的多个环节。在疾病发生前可以通过有效体检、健康知识宣教、生活方式促进等举措，来帮助客户有效降低疾病的发生率，也有益于保险公司合理控制理赔支出。

要做到上述这些，何六艺认为，商业健康保险要完成从医疗保障向健康保障的转型：一是要继续发挥好经济补偿的作用，持续拓宽保障的范围，紧跟新的医药技术，帮助客户获得更好的医疗条件；二是提升运营的科技含量，利用大数据、人工智能等技术手段，提升健康管理的智能化水平，为客户提供更个性化、更高效的服务，提高理赔报销的便利性；三是要健全健康管理体系，服务客户全生命周期，

制定健康管理方案，为客户对接好健康资源，并利用保险公司的规模和客户资源优势，在商业合作中发挥议价作用，降低客户的使用成本。

“保险公司在养老服务领域具有天然的优势，可借助其保险资金优势和庞大的客户群体，整合行业资源，提供多样性健康管理服务，满足老年群体健康管理需求。”何六艺说。

近年来，建信人寿持续推动康养服务体系，满足不同年龄、不同收入水平、不同消费偏好、不同健康状况等人群的多元化养老需求。

何六艺表示，建信人寿不断丰富完善“营养均衡、运动适宜、睡眠充足、心理健康和社交积极”五大核心健康主张，推出了7大类24项服务内容，打造“健康树”健康服务生态。2024年，建信人寿健康树服务生态累计服务客户数达314万人，线上平台活跃人数突破141万人。

何六艺进一步称，在创新产品方面，建信人寿研发推出老年人专属健康意外保险，建立客户的个性

化健康画像，形成客户健康数据档案，将健康干预、医疗医药、慢病管理、康复护理服务与健康产品融合，联动保险支付与医疗健康；构建“延寿、财养、医养、康养”四大板块养老保险产品体系，推出11款养老保障产品。

在养老金融队伍方面，建信人寿培养了一支专业化养老金融支持队伍，旨在为消费者规划有趣、有尊严、有品质的养老生活，同时建立了30个养老金融特色中支，持续开展养老金融活动。

此外，建信人寿通过整合、优化康养服务资源，构建覆盖健康医疗、科技智慧、活力旅居及精神文化等多个需求场景的“悦享金生”养老服务生态，锚定活力老人旅游需求，打造“悦享·游”高品质旅居网络。

“我们在全中国范围内考察甄选符合标准的景色宜人、条件优渥、气候适宜的候鸟式旅居合作对象。首期完成了30家高标准、高品质、高规格的旅居机构的签约，覆盖全国19个省28个城市。”何六艺说。

肖萍：让老年人群体获得适合的保险保障

本报记者 陈晶晶 北京报道

在银发经济市场这片新蓝海中，随着老年人对养老的需求不断升级，养老服务也在向多样化、个性化转变。

德华安顾人寿保险有限公司（以下简称“德华安顾人寿”）总经理助理、首席信息官、首席运营官肖萍在圆桌环节指出，面对不同人群对养老金融产品和服务的差异需求，保险公司可以从四个方面着手：精准洞察客户需求，细分客户群体；产品开发上体现差异化；满足不同阶段的服务需求，提供“保险+康养健康”一站式服务保障；注重人文关怀与简便投保。

“近年来，我们保险产品围绕着老年人细分需求在不断地迭代和创新。在研发健康险的过程中，我们发现一些老年人可能因为基础病，会被保险公司拒保，像‘三高’、‘三结节’、糖尿病人群等在我国基数比较大，对此我们开发了

一系列保障带病体老年人群的保险产品。老年人群体能够获得适合自己的保险保障是我们深耕银发市场的初心。”肖萍表示。

民政部发布的最新数据显示，全国60岁以上老年人口已超2.9亿人，占总人口的21.1%。如今，银发一族逐渐从“捂紧钱袋子”转向“投资自己、享受健康生活”。作为金融保险机构，如何服务好这类人群？

肖萍表示，根据年龄、性别、职业、收入、健康状况等因素，将老年人群体进行细分，要充分了解各人群的特征和需求，才能匹配相应的产品和服务。

“目前，老年人保险需求集中在养老储蓄、健康医疗、失能收入补偿、长期护理以及意外风险的抵御，根据这些特定需求，开发设计不同风险等级、保障范围、保费水平的保险产品。”肖萍说。

据悉，目前，德华安顾人寿针对不同需求开发了老年医疗险，多



肖萍

德华安顾人寿总经理助理、首席信息官 首席运营官

款可保障不同健康状况老年人（例如标准体老年人、“三高”老年人、“三结节”老年人等）的疾病保险，以及中老年失能收入损失保险。

值得注意的是，数字技术飞速

发展，面对智能化新产品，越来越多的老年人有着“不敢用”“不会操作”的烦恼，甚至成为难以逾越的“数字鸿沟”。

“针对这个现实情况，我们积极提供智能化适老服务，如创新推出‘空中客服’系统，一站式服务老年人群体保障需求。在服务场景中，公司利用人工智能和大数据技术迅速识别老年客户，实现为老年人提供老年专线的服务。这项举措不仅提升了公司服务的效率，还为老年人群体提供了更加便利和安全的通道。”肖萍表示。

多年来，德华安顾人寿始终关注并坚持提供银发人群保险解决方案。在产品创新与研发方面，深入洞察中老年群体需求，通过自营平台和国内知名保险专业中介平台合作持续推广新产品。

肖萍透露，德华安顾人寿从2015年开始瞄准银发市场需求，彼时推出了保险行业内首款老年人长期健康险。

“市面上大部分产品应该是60岁为基本投保的年龄上限，而我们的产品的投保年龄到75岁，当时是首发。经过多年来的不懈坚持，公司养老保险产品受到了市场广泛欢迎，形成了不少大热门产品。今年我们又推出了一款老年人的失能收入损失保险，这款产品投保年龄放宽至75岁，旨在解决失能无法得到有效照护和维护生命尊严的问题，填补了现在市场的空白。”肖萍说。

截至2024年10月，德华安顾人寿共计为38.1万名中老年客户提供了价值540亿元的保险保障，累计为2231位罹患恶性肿瘤的中老年客户提供了2亿元的保险金理赔。

肖萍表示，凭借德方股东安顾集团的丰富管理经验，德华安顾人寿不断优化中老年保险产品，提升服务供给能力，同时通过异业联盟模式，构建了健康、康养、财富3大服务板块，共计100多项服

务内容，满足客户在不同阶段的服务需求。

“异业联盟模式构建的服务生态圈，已形成了特色绿通、康养服务为支撑的轻资产服务体系。目前，公司已与57家机构达成了联盟，均是健康医疗、康复养老领域内的领军或优质供应商。”肖萍说。

此外，围绕“9073”国人养老趋势，德华安顾人寿还打造了老有所医、老有所养、老有所居的康养资产服务体系“爱+康养资产服务体系”，并以居家养老为建设核心，为银发人群提供日常问诊、居家照护、居家养老、适老化改造等服务，为高品质晚年生活需求的老年人提供旅居养老、养老机构养老、照护机构养老等综合服务。

肖萍进一步表示：“未来，我们将进一步深化养老服务建设，从银发人群养老金融、居家安全、生活照护、健康照护、疾病管理等需求出发，打造覆盖银发人群需求全周期的养老服务体系。”

胡兵：长钱长投 满足养老金长期投资需求

本报记者 顾梦轩 夏欣 北京报道

从2022年11月正式启动算起，个人养老金制度已步入第三个年头，以个人养老金为抓手，金融机构对养老金融的参与深度不断提升，对接个人养老金制度的产品货架持续丰富，民众对养老储备的认知也有所提升。

华夏基金董事总经理、养老金业务总监胡兵在论坛上表示，作为养老金融的专业投资者，基金公司要培育长线资金、耐心资本，做到长期投资、价值投资，为养老金融产品的持有人创造长期、稳健的投资回报。

面对国内不同人群对养老金融产品和服务的差异需求，胡兵表示，养老金融具备稳健、普惠和长期三大特性，基于多元化、多层次需求，匹配差异化产品和服务，充分体现养老金融工作的政治性、人民性和专业性。具体而言，可从以下三个方面着手。

第一，产品按年龄分层。基于不同年龄层，区分不同需求，

提供差异化产品。对于35岁之前的新生代，需聚焦养老储备习惯培养；对于35岁到退休的中生代，则需协助建立终身现金流补充理念；对于退休后银发族，要重视养老财富储备与医养消费的结合。金融机构可通过“目标设置”型的产品，将攒钱门槛、难度降至最低，帮助年轻人养成养老储备习惯。

第二，投资模式契合养老场景。考虑加载定投、零投整取及整投零取等功能，帮助客户形成科学、长期的投资观念，并满足其多元化的投资需求。

第三，考虑临时性流动需求。养老金投资期限长，要考虑优化产品的分红和赎回条款，周期性地给予客户更高的流动性，尽力满足客户紧急情况下的资金需求。

近年来，华夏基金一直坚持创新驱动，构建以养老投教为核心的养老金融服务生态。胡兵表示，新技术应用于养老金融，在华夏基金内部有个提法，叫“数智养老”。今年6月，华夏基金与国家电子社保卡推进养老金融业务合作，也提出了“数智赋能，养老惠民”八字工作方针。未来，养老金融的发展方向必然是客户陪伴化、服务生态化。



胡兵

华夏基金董事总经理、养老金业务总监

胡兵介绍，数智化新技术应用场景，主要应用在以下三个方面。

第一，应用于客户画像，让金融机构更了解客户。数智化通过对基本信息、投资行为等数据分析，客观描述客户的风险收益偏好，并持续进行动态更新，能够为精准进行客户画像。

第二，应用于产品设计，让金融产品更契合客户需求。借助智能化手段，对用户养老需求做深入分析和挖掘，基于需求优化产

品设计。

第三，应用于服务陪伴，让金融服务更具有温度。养老金融涵盖的人群不仅是老年人，而是全龄人群，提供的服务时间为全生命周期，打造基于专业投研、AI驱动的“数智客服”，才能有效扩大服务半径，提高服务效率。

胡兵表示，养老金融事业涉及多领域、多部门，是一个系统性工程，银行、保险和基金各有禀赋，发挥合力、体系化推进是关键。要实现三个转变：

一是从“钱”到“人”的转变。银行、保险和基金是养老金管理的主力军，围绕养老资金，发挥专业优势，合力促进了养老金资产的保值增值。未来，需将关注重点转移到人。中国特色养老金融发展道路，必须站稳人民立场，围绕人民群众多层次、多元化养老金融需求，发挥各机构资源禀赋优势，提供匹配的养老金融服务。

二是从“产品”到“账户”的转变。个人养老金账户是养老金融服务的基点和载体。未来，需以账户为中心，按账户配置需求排布产品。银行是天然的账管人，应发挥核心枢纽作用；基金、保险提供优质产品，满足个人养老金账户多样

化投资需求。

三是从“分阶段”到“全生命”的转变。优化全生命周期的产品设计，在积累期以增加积累为目标，在支出期以保证稳定支付为目标，结合个人投资偏好，提供匹配产品。同时，提供全生命周期的养老金融教育，提高各年龄阶段养老金融素养和养老规划意识。

谈及我国养老金市场如何健康发展问题时，胡兵认为，应坚持目标导向和问题导向相结合，供需两端系统集成发力。

一方面，提升养老金融需求，通过宣传引导、鼓励推动、投资教育等方式，提升公众对养老金融的认知和理解。要加强养老金融教育，帮助投资者树立尽早规划、尽早启动、长期投资等养老投资理念，提升各群体的养老金融素养及风险意识，提高全社会对养老金融的认知度与参与度。二要加大养老金融产品和服务宣传，尤其要提高年轻人的关注和参与度，针对年轻人的特点和偏好，创新技术触达手段，充分运用短视频、直播等新媒体平台开展宣传。

另一方面，要强化养老金融供给，持续优化养老金融产品和服务。一要不断丰富产品供给，适

配社会大众多元化、多层次养老储备和消费需求为目标，加大产品设计与开发创新力度，研发设计个性化、多元化、多层次的养老金融产品。二要持之以恒提升专业能力，满足养老金长期投资需求。聚焦养老金投资需求与特点，秉持长期投资、价值投资理念，构建科学、严谨、规范、体系化的投资研究与决策流程，建立并坚持长期考核，采用成熟的资产配置策略，强化业绩基准对投资过程的指导，为养老金资产长期保值增值提供专业保障。

对于企业年金，胡兵指出，坚持“长钱长投”，企业年金基金投资的长期赚钱效应依然向好。党中央、国务院出台系列政策，积极引导以养老金为代表的长期资金长期投资。今年党的二十届三中全会和中央政治局会议均强调，要大力发展耐心资本，建立健全“长钱长投”体制机制。9月，中央金融办、证监会联合印发的《关于推动中长期资金入市指导意见》，也明确了“长钱长投”的落地路径。企业年金行业未来的政策导向也会朝着这个方向发展，行业生态会越来越健康。