

从线上到线下,从网点内到网点外 银行发力适老化金融服务

看不懂服务项目繁多的手机银行,不会使用网点里的新型自助智能设备办理业务、回答不了机器客服发出的多项“指令”……

随着金融科技的发展,金融数字化转型带给人们越来越多的便利和金融服务体验的同时,为提升服务质效而生的智能技术也在悄然成为部分老年人和基本金融服务之间的“数字鸿沟”。

为了让老年人轻松体验前沿、智能的金融服务,银行业借助金融科技,在渠道、服务方面进一步优化升级,协助老年客户享受现代金融服务的便利。近日,新快报记者走访发现,在广州地区已有不少银行在加速推进数字化建设的同时,加强了“适老化”金融服务,从网点内到网点外,帮助老年人全面融入信息化社会,增强获得感。这些变化的出现,也是对2020年11月由国务院办公厅印发的关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案通知的积极呼应。

■ 采写:新快报记者 范昊怡 见习记者 杨依泓 林广豪

■ 图片:新快报见习记者 杨依泓 林广豪



■ 工商银行广州中山八路支行,一对老人在柜员机前办理业务。

1 提升线下

银行网点仍是老年人获得金融服务的主阵地

7月17日,平安银行首家颐年门店正式开业,该网点定位满足老年群体金融+生活的多重需求。在这里喜欢传统的老年人仍旧可以选择纸质存折、存单,而且字更大更清晰;喜欢自助办理业务,大字版业务自助办理设备会是好帮手,同样的大字、简洁的操作界面,提供更多的语言选择。网点还进行了无障碍设施改造升级,配备了轮椅、专座等爱心设施。

随着金融科技的发展,在智能化转型的背景下,传统柜台逐步减少,银行网点的功能越来越多地搬到网上、手机上,银行业务的离柜率已接近90%,与此同时,线下网点也在不断调整优化。数据显示,截至2020年末,全国银行业金融机构营业网点总量约22.44万个,相较于2019年末已减少679个,相较于2018年末已减少1268个。银行网点数量减少,是金融

科技、线上金融迅猛发展的必然结果,可一大批老年客户群体却无所适从了。

据统计,我国使用手机的老年人约2.74亿户,其中使用智能手机上网的老年人约1.34亿户,近1.4亿老人在网络上呈现“沉默”状态。而这些不会上网、不会使用智能手机的老年人,仍习惯于通过传统的线下渠道获取金融服务。

为此,今年3月30日,中国银保监

会印发的《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》指出,各银行保险机构要加强金融服务下沉,进一步完善基础金融服务,根据老年客户群体数量和金融服务需求,合理科学进行网点布局。

由此可见,银行网点仍然是老年人获得金融服务的“主阵地”,提升网点基础设施、服务质量也成为了银行改善“银发服务”的重要关口。

记者走访

广州多家银行示范网点早已升级 但老年人绿色通道普及仍待完善

近日,新快报记者在走访中发现,为了更好地服务老年客群,提升适老化金融服务正成为越来越多金融机构的共同行动,越来越多的银行将关注点回归线下门店。在广州地区,多家银行的适老化示范网点早已悄然升级。在越秀、荔湾等老城区,工商银行广州中山八路支行,中

国银行广州猎德支行、东川路支行,建设银行广州东风路支行面向老年群体的暖心服务全面铺开,瞄向适老化,从市民金融入手来“解题”。

爱心办理窗口成“标配”

“现在,工行网点放了三台可以用活期存折拿钱的机,拿社保卡就不用一早过来排队啦,用那台机拿钱又简单又快,我都已经学会了怎么用啦!”刚在工商银行广州中山八路支行的“爱心柜员机”上取完社保的李奶奶一脸自豪与喜悦。

据介绍,工行广州分行是全国最早推出“爱心ATM”(即存折存取款机)的银行单位之一,截至目前,全辖超350个营业网点投放了近200台“爱心ATM”,覆盖荔湾区、海珠区、越秀区等老年客户较多的行政区域网点。记者在走访中发现,针对老年群体的特殊性,多家银行网点对无障碍设施进行改造升级,广州农行车陂支行除了增设无障碍通道外,还设置了公示援助电话或设置呼叫按钮,营业期间,腿脚不便的老年人可以拨打

电话或按下按钮,网点员工会及时响应,前往门口协助客户进入网点,确保老人通行无忧。

为让老年客户到网点后“有凳子坐”“有水喝”“有老花镜用”“有优先通道”,轮椅、放大镜、血压计、老年人专座等爱心设施以及爱心办理窗口成为了各家银行网点的“标配”。

有银行还能提供上门服务

大部分银行运用现代化手段开展金融业务的同时,兼顾老年群体的特殊性,在推出适老化金融服务方面也作出了有益的尝试,平安银行广州分行表示在网点会安排客户经理为老年人提供一对一服务,使用网点智能设备提供现场专人指导。对行动不便或特殊情况不能亲临柜台的老年客户,走访中,工商银行、平安银行、农业银行均向记者明确表示,可以提供上门服务等人性的延伸服务。

不过,即便多家银行在采访中均表示开设了老年专窗,但新快报记者在走访天河区棠下附近多家银行网点时发

现,周边的几家银行网点均未开设老年人绿色通道和专属服务窗口,老年客户同普通客户一样,都需要在现场按顺序取号排队。有银行工作人员表示,会优先协助老年客户在自助服务机器上办理。由此可见,在适老化改造上,各银行网点在执行和落实上与上级提出的要求仍有一定差距。在适老化的执行层面,尚需严抓基层网点落实政策的力度和实效,切实提升适老化水准,满足老年人的特殊刚需。

此外,对于银行做出的适老化发生的这些改变,有业内人士分析称,这可以视为银行拓展零售业务的新打法。在平安银行基础零售事业部总裁孙芳滔的分享中,养老金融是线上线下一体化综合服务的流畅生态圈,比如平安口袋银行App引入老年客群高频使用的外部生活场景,从而打通金融服务+“衣、食、住、行、医”诸多场景闭环经营;而开展“AI+T+Offline”(人工智能+远程线上专员+线下智能网点及理财经理)的新经营模式,在场景和人口上升级,也是零售业务迭代的新突破口。

■ 平安银行广州分行辖内的湛江、汕头分行设有网点“健康小屋”,老年客户可以到店里免费进行健康检测服务。受访者供图

