

银行网点“瘦身” 金融服务如何更适老？

“那还是3年前,我刚参加工作,为办工资卡才跑了一趟银行。”95后小李回忆最近一次去线下银行网点办业务时说。

小李一语道破了当下不少年轻人的日常。“手机就能理财,已经好多年没去线下网点了”“去年公司出国团建,为了换汇才去了趟银行”“别说到去银行,现金都好多年没用过了”……

数字时代,指尖轻点就能完成金融业务,银行网点正在经历“瘦身”。据国家金融监督管理总局金融许可证信息查询系统粗略统计,2025年,全国已有近万家银行网点获批终止营业,较2024年全年增长超200%。与此同时,依赖线下网点办理业务的老年人,金融服务之路,正变得愈发“坎坷”。

◆老年人是线下服务的重点群体

2025年冬天北京的第一场雪后,为避免排队,58岁的龚先生早早动身,乘坐半小时的公交车,来到一家银行网点。

“手机总是收不到余额变动提示,网上银行我又不会操作,只能跑一趟线下网点。”龚先生表示,尽管他家出门步行15分钟范围内就有同一家银行网点,但周末不营业。而他只有周末有时间,所以只能舍近求远。“其实年轻人线上几分钟就能搞定,我去线下网点办理,一个来回折腾一上午。”龚先生说。

此外,对于不少银发族而言,在线下网点办业务更能给他们带来实实在在的安全感。54岁的刘女士表示,尽管她会使用手机银行,也十分头疼“线下办业务排队时间长”等问题,却依然更倾向去线下银行网点。“特别是存钱,我必须要去银行网点办理开存单,如果只存在手机里,总觉得不放心。”刘女士说。

“现在年轻人很少到网点办理业务,到店客户年龄普遍偏大,老年客户是线下网点的重点服务群体之一。无论是现金存取、转账汇款,还是理财咨询,中老年客户都更愿意到网点来办理。”北京某商业银行客户经理邓女士说,这主要是因为不少中老年客户担心手机操作出错,有的甚至根本不会使用手机银行功能。

◆有网点成了“老年公益服务站”

记者采访了解到,不少银发族仍习惯用现金完成日常支付,对银行金融服务的



图片来源于网络。

需求相对单一,前往银行网点通常只是存取款、办理社保卡、老年卡等业务。

“我自己不会理财,每月只有在发退休金时会去银行把钱存入存折,让子女去做理财。”今年86岁的赵先生说。

在此背景下,线下银行网点还承担为银发族提供各种生活服务的职能。

某银行客户经理周女士告诉记者,常有老年人到她们的网点来歇歇脚,夏天吹空调,冬天蹭暖气,或是口渴需要喝杯水,或是手机没电了需要充电。“我通常会先询问对方是否要办业务,不少老人直言‘只是进来坐一会儿’。如果赶上我不忙,会给他们倒杯热水。”周女士坦言,如今不少银行网点像“老年人活动中心”,老年人空闲时间多,家附近没有合适的活动空间情况下,他们一部分人会选择来银行网点,这种情况比较普遍。

邓女士提到,银行在履行金融服务职能的同时,间接扮演起老年群体社区公益活动站的角色,在她们的银行网点,常有老人来休息、下棋。“相比商圈附近的网点,这类现象在邻近居民区的社区网点更显著。”邓女士说。

为此,有银行在网点专门设计了诸多面向老年客户的活动。邓女士表示,“此前,我们曾与医疗机构开展为期1年的合作,为老年客户提供免费的血压测量、颈动脉检测等服务;逢年过节时,还会邀请书法老师到网点开展为周边老年居民写福字、送春联等各类公益活动。”

◆让金融服务更适老

面对银行网点“瘦身”,如何让金融服

务更加适老?

邓女士认为,当前城市社区银行网点分布密度较高,部分路段网点集中,即便关停一两家,整体影响不大。她表示,随着银行向为老年群体提供更优质服务的方向转型,其所在网点已通过配备轮椅、设置老年人专属通道、提供上门服务等方式推进适老化改造。“其中上门服务模式可以有效弥补网点距离带来的不便。”她说。

2024年11月,国家金融监督管理总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》,要求各金融机构优化传统服务方式,切实保障基础金融服务,包括优化营业网点布局、完善适老设施配置、提升柜面服务水平、不断优化现金服务等。用好智能科技成果,提升适老化服务水平,包括推进互联网应用适老化改造、优化手机APP服务流程和功能、优化自助服务和推广使用便携式智能服务等。

中国消费经济学会副理事长、北京工商大学商业经济研究所所长洪涛认为,面对银行网点减少的现状,需要重视老年人“不会用”“不敢用”线上银行的痛点。解决这一问题,要通过线下体验店帮助老年人“学会用”“大胆用”线上服务,也要构建政策引导、金融创新、科技赋能、社会参与的多方协同机制,推动线上线下深度融合。

“同时,构建覆盖全生命周期的养老金融体系,向农村等金融服务薄弱区域倾斜资源,通过多方合力让老年人在数字化转型中不被落下,实现普惠金融目标。”洪涛表示。

来源:工人日报