

# 打造智慧银行 更要建设有温度的银行

智能化已经成为银行业务办理常态。相较于传统的窗口业务办理,智慧柜员机办理业务速度快,传递信息准确,且可分流大量非现金业务来减轻窗口压力,所以往往站在智慧柜员机旁进行操作的都是一些年轻人。但是还有一个群体,他们经常到银行办理业务,却更愿意排队等候窗口服务,就是老年人群体。近日,记者以访客身份探访了合肥部分网点,当老年人遇上智慧柜员机,他们会如何选择?

□本报记者

## 较智慧设备 老年人更喜欢窗口服务

在建行某网点,智慧柜员机旁大排长龙,开卡只需一张身份证,不用手写任何材料就能办理该项业务,大堂工作人员只要指导客户将相关要素录入完整,审核客户身份后,就可直接办理开卡业务,只要短短几分钟,客户申请的卡片就会从机器中“吐”出来,大大减少业务办理时间。而该行的物理布局仅有一个现金窗口,等候办理业务的大多数是拿着存折的老年人。该行大堂经理表示,尽管个人开户、转账汇款、信息修改,投资理财,产品签约等多项非现金业务均可实现在机器上办理,但是老年人普遍还是会选择窗口服务,哪怕需要排队等候。

香港金管局副总裁阮国恒曾表示:“坦率地讲,无论你是处于

什么时代、什么地方,你都总会碰到一批没有条件,或者是他们不愿意尝试新科技的客户群。银行必须发挥普惠金融的精神,继续照顾这些客户的需要,这也是银行作为现代社会里面占有比较独特地位的一个金融机构,如何面向社会各个阶层,好好服务实体经济的一个比较重要的考验。”

很多老年人喜欢到窗口办理业务,可以有很多理由,比如不会、不愿、不喜欢用智能手机、电脑或者IPAD产品;与银行卡甚至无卡电子账户相比更喜欢存折,当退休金发放之后,到银行补登一下存折,看到上面的存款数字才安心;退休之后,身边说话的人少了,去银行办理业务的时候可以跟柜员和大堂经理聊聊天;年纪大了之后,眼睛不太好使,反应速度也慢了,智慧柜员机预留的业务办理时间有时候不够他们操作……

## 老龄化来临 温情服务亟待提升

记者走访了多家银行,发现部分银行会设有爱心窗口标志,某银行员工孙女士告诉记者,“由于排队等候窗口业务办理的大多是老年人,所以设置爱心窗口对于减少老年人排队等候时间的意义并不大。”而从未来发展方向和普惠金融要求来说,国内银行应该注意到中国人口老龄化的到来,几亿老年人客户群体急需更加有温度的银行服务。

相对于其他金融机构,老百姓更加信任的是银行,把毕生储蓄都托付给银行,反过来银行也因此掌握了大量客户的数据,根据其需求精准提供适合于其阶段的产品和服务。也正是因为这种关系,银行更需要以人为本,以充分满足各类客户需求为主,而非纯粹追求利润最大化。

随着我国步入老龄化社会,越来越多的老年人群体会需要各式各样的银行服务。尽管一些银行已经在采取行动,但服务老年群体,并不只是摆放几副老花镜、放大镜这样简单的事。转变观念,创新服务设施,填补新技术快速发展带给银行服务与老年人的“鸿沟”,真正让老年群体与高速发展的银行服务实现“无缝对接”才是目前最需要解决的问题。

## 兴业银行“科技贷”闪耀海交会

6月18日,在第十七届中国·海峡创新项目成果交易会上,兴业银行福州分行与福建三能节能科技有限责任公司、福建奥通迈胜电力科技有限公司、福建金钥匙科技有限公司、福建浩达智能有限公司签署了福建省“科技贷”合作协议。

作为福建省“科技贷”首批合作银行,从今年2月末率先发放福建省首笔“科技贷”业务至今,短短三个月,兴业银行已为23家企业发放合计2.74亿元的“科技贷”。此次签约的福建三能节能科技有限责任公司(下称“三能节能”)就是兴业银行“科技贷”的首批授信企业之一。三能节能是一家节能环保领域的科创型企业,在兴业银行已有信用贷款3000万元。随着企业快速发展壮大,急需补充流动资金,但由于无法提供足值固定资产抵押等强担保措施,在多家银行申请贷款“碰壁”,“等米下锅”的焦急因为有了兴业银行“科技贷”迎刃而解。

作为福建省金融龙头企业和唯一一家总部位于福建的全性银行金融集团,兴业银行始终不忘初心,心系桑梓,将服务福建经济社会发展视为首要责任,扎根福建,持续加大金融供给,支持新福建建设,先后推出“小微三剑客”“工业厂房贷款”“园区贷”“助保贷”等特色产品,服务福建实体经济,与中小企业相伴成长。截至2019年5月末,兴业银行服务福建省内民营企业3925户,贷款余额873.87亿元;服务普惠型小微企业1.96万户,贷款余额320亿元,较年初增幅分别达98%和28%;服务省内科创企业客户2172户,贷款余额168.28亿元。

 中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

进步 与您同步

慧选邮储理财 · 财富实拿久稳

# 邮银理财宝

## 安稳享自由

**低风险**

风险评级PR1

**灵活**

5\*24申赎, 15:30以前  
申购当日起息

**稳健**

风控体系成熟严格  
屡获最佳风控奖

**普惠**

起购金额1万元



理财非存款 产品有风险 投资需谨慎

客户服务热线: 95580

网址: www.psbc.com

股票代码: 1658.HK



扫一扫更多惊喜