

# 银行关停部分实体网点之后 适老化服务怎样往前走

“春节准备压岁钱时,去银行网点取了一次现金。平时,基本用手机银行就解决了。”“银行网点很少看到年轻人的身影。”这是记者近日在北京市银行实体网点走访时的见闻。

如今,在银行实体网点排队办理业务的现象越来越少见,人们对银行实体网点的依赖正逐渐下降。记者梳理国家金融监督管理总局公开信息发现,2023年,有超过2600家商业银行实体网点退出或关停。银行实体网点面临哪些挑战?应如何转型?

## 线上使用增多

中国银行业协会数据显示,2018年至2020年,中国银行业金融机构网点总数连续3年下滑。2020年,有超过2900家银行网点关停;2021年,银行关停网点数有所减少,但全年也超过了2800家。在网点减少的同时,近年来,越来越多的用户习惯用手机银行自助办理业务,到银行实体网点的频次持续降低。2023年,第三季度支付业务统计数据,银行共处理电子支付业务771.11亿笔,金额858.34万亿元,同比分别增长了2.30%和6.40%。从商业银行角度看,线下客源流失,开启网点“瘦身”计划成为大趋势。

随着我国信息技术的发展、数字基础设施的不断完善和智能手机的普及,金融业务线上化趋势正在加快。光大银行金融市

场部宏观研究员周茂华表示,当下的银行客户,特别是青年群体个性化体验式金融服务需求增长,对实体网点排队办理业务的需求下降。疫情进一步推动了“非接触式”金融服务需求增长,

银行适度调整网点规模存在合理性。

## 提升适老服务

从用户角度看,银行实体网点关停对于部分使用线上金融



银行纷纷加快线上金融产品的创新及业务的数字化转型,线上业务办理日益便利。

多位业内人士表示,当前,科技与金融的融合速度持续加快,已基本渗透包括信、贷、汇在内的几乎所有金融业务。中国银行研究院研究员梁斯认为,与传统金融业务运行方式相比,结合了数字技术的金融业务具有效率高、成本低、便捷性高、普惠性强等优势,不少业务已经实现了在手机银行进行全流程办理。从业务发展趋势及成本角度考虑,

服务不熟练的老年人等,也会造成不便。

周茂华表示,数字化转型给银行带来了服务效率提升、经营成本下降等诸多好处,但并未改变金融服务的本质——为客户提供高效、便捷服务。不少老年人更习惯到传统实体网点柜台办理业务的模式,银行在实体网点布局与数字化改造方面需要充分考虑相关客户群体的使用习惯问题。

近年来,银行实体网点为满足“银发族”客户群的需求,一直

在积极探索网点适老化改革,持续完善适老化服务,帮助老年客户群跨越“数字鸿沟”。比如,建设银行北京市分行历经2021年“适老化网点打造”、2022年“无障碍服务提升”三个阶段,2024年还将开展助残敬老志愿服务活动,持续拓展适老化服务的深度和广度。

记者走访北京地区银行机构发现,多数银行实体网点都在增设适老设施和服务。从取号业务起,网点大堂经理就伴随左右,帮助老年客户群用自助机器办理业务,尽量减少柜面窗口的排队等候时间。此外,不少网点还专门配备了爱心座椅、老花镜等,也有工作人员向老年客户介绍银行理财、反诈等方面的金融知识。

值得注意的是,适老化服务还需在运营、管理等方面及时跟上。属于浙江农商联合银行管辖的兰溪农商银行有关负责人表示,银行网点适老化改革要突出一站式、多功能,“金融+民生”服务是一个重要的发力方向。兰溪农商银行正探索建设特色主题“丰收驿站”,内设金融服务区、便民服务区等,连接老年群体生活的方方面面,持续提升适老化服务能力。

## 寻求转型升级

随着用户对银行实体网点的依赖减弱,银行应如何推动实

体网点转型,做好金融服务?

据了解,近年来,金融监管部门正引导商业银行优化网点布局,完善人员选配,加快设施更新,增强普惠金融服务。梁斯认为,监管部门应对新开设网点的条件和标准进行规定,并定期对其设施人员完备性、服务质量、风险的管理能力和内部控制健全性等进行评估。从总体上把控网点开设的数量和位置,引导商业银行在网点选址时综合考虑附近网点密度、人口密度、经济活跃度等因素,确保金融服务最大限度地满足用户需求。

业内人士表示,商业银行的实体网点收缩是客观存在的现象,但并不意味着我国银行业市场正在收缩。相反,在当前信息化、网络化水平高度发展的环境下,这是一个正常现象。同时,商业银行并没有一味地关停线下网点,而是通过数字化等方式积极寻求特色化、轻量化改造升级。数据显示,2023年年内,虽然有不少银行实体网点关闭,但是也有千余家新网点设立。

未来银行实体网点如何蹚出新路?梁斯认为,一方面,要提高传统网点业务的服务质量,简化办事流程,提高业务办理的便捷度和舒适度;另一方面,银行要积极探索多元化、个性化的服务模式,进行产品创新和技术创新,以满足客户的不同需求。

据经济日报

## 独处之乐

青葱岁月

退休后的我喜欢上了独处,每天早上先到小区附近的公园走走,锻炼身体,然后给花草树木拍照。我发现每天的花草树木都是不一样的,它们也在成长中。随着四季的转换,天气的变化,它们在多变中带给你不一样的惊喜。每天的清晨,呼吸一下新鲜空气,闻一下花香,享受一下阳光,独自安静地沉浸在自己的小世界里,多么悠闲,多么充实、快乐。

在许多人眼里,总认为独处会让人感到孤独,甚至被认为不合群,被人劝说“多和别人交流才是最好的”。其实,在变

老的岁月里选择独处,不仅是享受属于自己的时光,还能让自己内心所有的负面情绪清零。独处时,不必与别人攀比,不用管别人闲事,心灵自然会安静、淡然。

我在手机上看过《独居日记》这本书,是美国作家梅·萨藤发表的,她谈论自己的思考和创作,恋情与友情,把各有魅力的四季以及她内心的喜怒哀乐写进日记里。这本书已经成了经典之作。书中有两句话很深刻,其中一句是:唯有独处,且在这独处中探究、发现正在发生或已经发生了的,才是我

真正的生活。另一句是:不要剥夺我的年龄,它是我挣来的。

我挺喜欢这些话,这些话让我对生活有了目标和选择。人总是会老的,如花开花落,在老去的岁月里,我不再感叹老去的青春。挥挥手告别自己的前半生吧,把未来的日子过好,守好后半生。

于是,在我退休后的岁月里,我找到了后半生的快乐。我会做一些有意义的事:读书、写作、摄影。

退休后的独处,使我感觉自己过得很充实,能做自己想做的事。独处让我内心宁静,日子充实,逍遥自在。



今年60岁的孙红艳,家住沧州市运河区亚龙湾小区。她喜欢跳舞、打腰鼓、扭秧歌,常常在演出活动中扮演主角。  
图为孙红艳正在表演节目。 韦殿禄 摄

讲文明树新风 公益广告

# 全社会都关心支持 未成年人 健康成长

沧州市精神文明建设委员会 宣