

网络数字化时代 银行服务不忘老年人

□本报记者 丁进阳 文/图

网络科技的发展给人们带来了太多便利,特别是在金融业务方面,大家不用再去银行排队,手机就能完成支付、转账、查询等业务。智能化服务的日益普及极大地改变了人们的生活方式,但与此同时,很多老年人还是习惯使用存折存取、现金支付等,智能化服务的“高门槛”在一定程度上成为横亘在老年人和基本生活服务之间的“数字鸿沟”。

为进一步推动解决老年人在使用智能设备方面遇到的困难,让老年人更好地共享信息化发展成果,国务院于11月15日颁布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,力求解决时代给老年人开出的“难题”。大家可能会发现如今去银行办理业务的大部分是老年人。他们在办理业务中会遇到什么样的困难?我市各家银行在老年人金融服务方面是如何做的

呢?对此,记者对我市多家银行进行了采访。

“闺女,帮我查查存折上还有多少钱?”“你帮我取2000元吧。”……12月7日,记者在位于市区光明路与建设路交叉口附近的农行平顶山分行营业部大厅看到,来此办理业务的老人很多,他们不时向工作人员进行咨询。ATM机和智能自助终端机前都排着队伍,两名工作人员就守在一旁帮助老人办理业务。

今年70岁的张增明老人拿着存折前来取款。他说:“我没智能手机,也不敢用,怕不安全,还是习惯用存折存取款,花现金,安全方便。银行服务很好,根本不用担心。”一名工作人员告诉记者,她每天要服务100多位老年客户,基本上都是用存折取款或打印记录,有的拿着银行卡也不会用,他们只能代劳。

记者注意到,大厅里专门设有一个服务区域“爱心港湾”,图标显示区域内有饮用水、爱心雨伞、急救药箱、轮椅、老花镜等。该行营业部

运营主管于尚民告诉记者,现在来大厅办理业务的大部分是老年人,他们的服务更加精细化,有专门针对老年人的服务:带领协助办理业务;特殊情况可上门服务;设置智能自助终端机供存折存取款;设置无障碍通道和呼叫电话;设置“爱心港湾”。“对于老年人的服务,能想到的我们几乎都做了。效果很好,让老年人感到很温暖。”于尚民说。

随后,记者在位于市区建设路西段中国银行一网点看到,这里同样对老年人服务十分周到。中行平顶山分行综合管理部副主任渠运兴说,为方便老年客户,他们在全市各网点均设置有“温暖角”,配备便民服务设施,老花镜、应急药品、雨伞、轮椅等一应俱全。另外还设置便捷电话求助通道,能够第一时间响应老年人的需求。

记者走访了多家银行网点,他们在老年人金融服务方面都下了功夫,力求让老年客户群体享受到金融服务带来的暖意。



于尚民向记者介绍“爱心港湾”

导读

建行“快贷”
“贷”动美好生活

[B2]

卖自己的银行卡
也违法

[B3]

银保监会:
大数据反保险欺诈
试点成效初显

[B4]

多家房企参评
2020鹰城地产风云榜

[B6]

市民越来越
重视健康险

[B8]



健康视界



平顶山金融圈