

银行等待区,老年关爱还要等多久

银行适老化测评 · 网点服务

银行网点有没有老年爱心窗口?工作人员对老年人是否有耐心?……老年人去银行办理业务很关心这些问题,而这些也是银行适老化水平最直接的体现。5月23日—26日,本报记者走访体验了湖南省长沙市10家银行网点。结果显示,各银行网点基本已配备适老化设施,并都为老年人提供了不同程度的爱心服务。当然,也存在一些问题,需要改进、解决。

银行网点适老化服务体验测评排行榜

银行	网点名称	服务窗口	环境设施	智能设备	理财服务	财产安全提醒	关怀服务	平均分
兴业银行	芙蓉中路支行	(100分)有爱心窗口、优先窗口(军人/退役军人/特殊人群)	(75分)提供老花镜、医药箱等;座椅为硬座椅,舒适度欠佳	(90分)ATM机提供大字版服务	(90分)现场有老年人办理理财业务,工作人员讲解详细,主动提醒风险性	(80分)有教育专区,提供防骗指南、防诈骗提醒等宣传单页	(100分)主动引导取号;询问是否要热水	89.16
湖南银行	东塘支行	(100分)两个爱心窗口,一个绿色通道窗口	(80分)提供安全药箱、便民伞、饮水机等	(100分)ATM机有存折预约取款服务	(80分)工作人员主动提醒理财风险性	(80分)有公众教育区,宣传反诈知识单页等	(90分)工作人员主动引导	88.33
长沙银行	建湘支行	(80分)有爱心窗口	(80分)提供热水、老花镜、饮水机等	(90分)ATM机支持存折业务	(80分)工作人员主动提醒理财业务风险性	(90分)有教育专区,提供防诈骗提醒等宣传单页;大厅播放防诈骗宣传视频	(90分)主动向老年人办理业务类型,帮忙取号	85
渤海银行	芙蓉路支行	(80分)有爱心窗口	(100分)有饮水机、打印机、老花镜、点钞机、免拨电话;提供无障碍通道	(0分)ATM无存折存取服务	(80分)工作人员详细介绍理财产品信息,并提醒风险性	(80分)设公众教育区,提供防骗信息	(100分)主动引导取号;陪同老年人办理业务	73.33
中信银行	雨花亭支行	(75分)有爱心窗口,当天未开	(100分)提供老花镜、扶手、热水、订书机、印泥、鞋油;填表区有紧急呼叫按钮、爱心专座	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)工作人员主动提示理财风险	(90分)有教育专区;大厅有防诈骗宣传视频、宣传画	(90分)主动引导取号	72.5
招商银行	雨花亭支行	(70分)无老年窗口,但多个窗口以及VIP室可接待老年人	(100分)提供老花镜、热水、充电器、轮椅、擦鞋机等;主动提供热水给老人	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)工作人员主动提示理财风险	(80分)有教育专区,提供防诈骗提醒等宣传单页	(100分)主动引导取号;送水给老人	71.66
东莞银行	天心支行	(80分)有爱心窗口	(100分)提供爱心座椅、老花镜、饮水机、轮椅等;提供无障碍通道	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)工作人员主动提示理财风险	(80分)有公众教育专区	(90分)工作人员主动询问办理业务类型	71.66
上海浦东发展银行	东塘支行	(80分)有爱心窗口	(100分)提供老花镜、饮水机、针线包、腕式血压仪、充电器等	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)工作人员主动提示理财风险	(90分)有公众教育区,提供多种防骗宣传册;大厅还设立防诈骗宣传牌	(75分)大堂无引导人员引导	70.83
恒丰银行	东塘支行	(80分)有爱心窗口	(90分)提供爱心座椅、老花镜、饮水机、便民箱	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)有老年人办理业务,工作人员主动提示理财风险	(80分)有教育专区	(75分)大厅无引导人员引导	67.5
中国民生银行	东塘支行	(50分)无老年窗口,但可优先为老人办业务	(80分)提供热饮、医药箱;没看到老花镜等物品	(0分)ATM机不支持存折业务	(80分)工作人员主动提醒理财产品风险性	(80分)有教育专区,提供防骗指南、防诈骗提醒等宣传单页	(90分)主动询问取号	63.33

为老设施配置挺齐全

正如志愿者所讲,增加爱心座椅、老花镜等为老设施配置,是各银行网点在适老化服务方面做得最好的一个部分。测评的10家银行,均设置有爱心座椅,也都配置了老花镜、饮水机。上海浦东发展银行东塘支行的为老配置较为全面,提供老花镜、饮水机、针线包、腕式血压仪、口罩、充电器、一次性手套等。在渤海银行芙蓉路支行,有老年客户问能否赠送一副老花镜,工作人员满足了这个请求。

此外,各网点的金融风险宣传教育也都比较到位。除了张贴标识、宣传小册子,招商银行雨花亭支行、中信银行雨花亭支行还通过视频、音频等方式循环播放非法金融活动等风险提示。

银行网点适老化存在多个问题

通过实地走访及问卷调查,记者发现银行网点适老化服务仍存在多个问题。

问题一:ATM机不支持存折业务。10家银行中,长沙银行部分网点的ATM机支持存折业务,湖南银行东塘支行的ATM机也有存折预约取款服务。其他银行的ATM机都不支持存折业务。

问题二:银保监会通知要求“有条件的营业网点要开设绿色通道或专属服务窗口”,此次实地观察发现,少数银行网点并未设置老年专属服务(爱心)窗口。

问题三:对等候区的老人关怀不够。根据《银行营业网点适老服务要求》,银行营业网点应安排厅堂人员关注等候区老年客户

状况,必要时,采取适当的行动,包括但不限于应观察等候区老年客户的情绪,适用时采取安抚措施等。走访发现,不少网点在该项服务上有所欠缺。5月23日16时20分,长沙银行建湘支行陆续迎来多位老年人查询、取退休金,因网点工作人员较少,加上不知道如何使用智能设备,不少老人只能在休息区域等候。因等候时间较长,部分老人产生了不满情绪,但工作人员并未注意到此情况,也未能采取相应的安抚措施。

问题四:针对70岁以上老年人的理财产品较少。针对70岁及以上的老年人,各银行工作人员均不建议购买理财产品,而是建议选择储蓄。

● 测评对象:招商

银行、中国民生银行、渤海银行、中信银行、兴业银行、恒丰银行、湖南银行、长沙银行、东莞银行、上海浦东发展银行。

● 测评维度:银行

网点适老化设施、服务窗口设置、人工引导等。

● 测评方式:记者

走访湖南省长沙市东塘商圈5公里范围内各银行网点,实际观察服务情况,并根据体验情况进行打分、排名。

征集 适老化测评小组征集志愿者,感兴趣可拨打电话15575106513/19186980289

民生银行排名靠后

在进行走访体验的同时,记者采访了几位老年志愿者。

湖南长沙60岁的舒均畅在多家银行办理过业务。他介绍,各个银行工作人员在他办理业务时,会向他讲解防范电信诈骗、非法集资等方面的知识,饮用水、爱心座椅等更是各个网点的标配。对于各个银行网点工作人员的服务态度,舒均畅也持肯定态度。53岁的刘萍也表示,饮用水、爱心座椅等确实在各个银行的网点都可以看到,但她在银行办理业务时,工作人员并未向她介绍过防范电信诈骗等方面的知识。

记者实地走访体验发现,10家银行网点工作人员对待老年人的态度整体比较友好,大多数网点都有工作人员引导取号、办理业务等服务。在等候区域,各银行网点均设置有“爱心座椅”,并设置公众安全教育区。不过,各银行网点的适老化服务也都有提升空间。比如,部分银行网点没有设置老年人专属服务窗口,大部分银行的ATM机不支持存折存取款业务。

根据综合打分情况,本次网点适老化服务测评,湖南银行、兴业银行排名靠前,排名靠后的则是中国民生银行。