

银行网点关停背后被忽视的银发需求

城市银行网点“关停潮”真的来了。根据银保监会行政许可信息梳理发现,剔除受合并、重组等影响,2021年开年至11月7日共有1221家银行网点“关门谢客”。近年来,一波又一波的银行网点“关停潮”持续引发社会关注,在业内讨论银行业务转型的同时,很多老年用户的需求却鲜少被看见。



日渐冷落的网点

以四大国有银行为代表,其分支机构数量大都自2015年后开始下降。2015年开始,微信支付、支付宝通过红包大战,快速改变人们的支付习惯。同时,手机银行的功能不断丰富,网点变得越来越鸡肋。从2018年开始,银行网点迎来“关停潮”。根据中国银行业协会的数据,2018年至2020年,银行网点数连续三年出现下滑。有数据显示,仅2020年,我国就有2938家银行网点关停。

在精简网点的同时,银行也在加紧对实体网点升级改造,“智能化”“无人化”的概念不断涌现。例如,当前,农业银行、中国银行、建设银行等多家银行纷纷推出5G网点。很多银行引入生物识别、影像识别、人工智能等前沿科技和智慧柜员机、金融太空舱等新设备,吸引用户。不可否认,部分银行网点正陷入尴尬境地:装修越来越大气,设备越来越智能,但到网点的客户越来越少。表面上,拥有炫酷设备的银行智能网点虽然吸引了不少客户驻足,但实际办理业务的过程中,人们更多倾向于在柜面办理或咨询现场工作人员,且客流量依旧

以老年群体居多。

2021年11月9日上午10点半左右,农业银行广州某支行大厅内,十几位办理业务的老人正在排队,几名工作人员细心指导。几乎看不到年轻人。一位老人告诉记者:“我不会用智能手机,要用钱只能来银行。”大厅内不少老人有着类似情况,存取款是他们走进网点的主要需求。该行一名大堂经理透露:“存取款相对简单,还有部分是医保卡业务,流程繁琐,老人过来后我们会一对一指导。”

云南昆明69岁的邢佐军是退休教师,喜欢学习新知识,但金融科技的快速发展,让他感觉“有些应付不来”。“我下载了手机银行,跟孩子学习购买理财产品,但孩子不在时一个人也不敢用,担心操作不当会造成损失。”邢佐军说,以前,小区楼下就有银行网点,平时要取钱存钱直接就去柜台找银行工作人员,他们会耐心帮忙办理。现在,楼下的网点撤了,他要转两趟公交车去另一个网点办业务,“更愿意去银行网点,那里的机器看得见、摸得着,遇到困难还能请工作人员指导、帮忙,觉得心里踏实”。

消失的社交场地

对于年轻人来说,网点的去留无关紧要,但对老年人而言,存取款离不开银行,涉及医保、身份信息更新等小功能的变化都需要到银行办理,网点的重要性不言而喻。当然,除了办理业务外,更深层次的心理需求、社交需求等几乎很少被外界关注到。

有业内人士关注到,银行网点成了老年人的社交新场所。2013年,多家银行纷纷启动社区银行战略。来自银保监会的数据显示,在银行发起社区支行最热闹的2015年和2016年,正式拿到许可证的社区支行分别为1755家和1016家。作为银行网点的特殊形式,社区银行设在社区内,一套两居室的面积就可以容纳,自助机具齐全,没有普通银行网点带玻璃隔断的柜台,却乐于设置舒适的沙发休息区、图书角、儿童活动区等,并配有常用药箱、工具箱等。社区银行通常只配备2—3名银行员工,业务范围主打自助开户、自助存取款、理财销售、个人贷款、便民缴费等个人业务。很多社区支行还会定期开展商户优惠特卖、金融知识讲座、广场舞比赛等活动,拉近与社区居民的感情。

家住北京西城区71岁的方耿生

还记得,现在位于小区中心的美容院原本是一家社区银行。当时,他每天会约老友去那下象棋,社区银行还定期举办象棋大赛。2018年,社区银行突然关停,下象棋的一位老友还找到网点负责人,极力劝说他们继续留在社区,“是租金太贵吗?我家有套空房,免费借给你们”。做过财务工作的方耿生知道,这是行业变局的开始。

除了社区银行,一些大型银行的网点大厅也因银发客户变得热闹。每到纪念币、国债发行的日子,银行前总会排起长队,其中有相当一部分老年人出于聚会社交、心理安慰等目的而来,办理金融、理财业务,都只是顺便。在北京,每月15日是企业退休人员养老金到账日。每逢这一天,北京市内的很多邮储银行就人满为患。邮储银行广安门支行的工作人员介绍,广安门一带是老居民区,也有许多老国企,现在这些老人搬家的搬家,退休的退休,都成了空巢老人,平时可能比较孤独,到了这一天,就不约而同地来跟老同事、老邻居见见面,拉拉家常,“这一天要发四五百个号,其实养老金哪天都能取,他们就是习惯在这一天来银行碰面”。

江西南昌69岁的秦艾梅很怀念社区旁边的建行网点。2020年,建行网点突然关停,她和一群广场舞姐妹慌了神。两年多前,银行网点举办了一次广场舞比赛,之后业务员小方带着

着周边的储户组建了一支广场舞队。在银行网点的赞助和支持下,舞队参加了很多大型活动和比赛。“网点突然撤了,舞队的主心骨没了,人心也就散了。”秦艾梅说。

被驳回的关停申请

银行网点的撤并、转型仍在进行中。在留存的银行网点中,老年人成了银行柜台的主要客户群。

为了适应老年客户的习惯,近年来,一些银行网点进行了适老化改造,也进行了以老年客户为主要服务对象的社区银行模式的探索。但是这些改造和探索终因成本、利润等原因,暂时没能实现预期目标。因为业务发展的需要,对网点的布设进行必要的调整,也在情理之中。值得一提的是,从整体数据来看,市场对于“关停潮”的主观判断似乎也不完全准确,因为新增网点的数量未被注意到。统计发现,2021年开年至11月7日,共有1420家银行网点开业申请获批,设立的机构主要包括分行、支行、分理处及营业所。不过,在这些新设网点中,位于西北地区村镇的占比较高,而位于一二线城市的却极少。

而在很多一二线城市,一些银行网点的发展方向离老年用户越来越远。在老年用户眼中,它们甚至有些“不务正业”。2021年6月末,一家电竞主题银行网点在上海市市长泰广场开业。走进该网点,仿佛走进了一家网吧。该银行称,电竞主题网点是其

“抢滩”年轻一代的战略布局。但是,网点并没有想象中的热闹,鲜有用户来办理业务。此外,近年来,许多银行网点转型为咖啡银行、书店银行、蛋糕银行等,“不务正业”背后,正是离柜率高企的无奈之举。

有业内人士指出,银行不断降低成本收缩网点,更多靠智能设备、网上银行为民服务,但面对老年人的金融服务需求,合并网点时还需谨慎决策,“在老人集中的大型社区应多保留和改造适老化网点”。对此,国家层面也一直在鼓励和强调,打造适老金融服务,帮助老年群体跨过“数字鸿沟”。基于此,一些银行关停网点的申请并未得到官方批准。2020年末,工商银行克拉玛依阳光支行终止营业申请被当地银保监局驳回。当地银保监局在批复中称,该支行毗邻农贸市场,小区人口密集,老年及高龄人员较多,如终止营业将无法满足不同居民及商户的金融服务需求。

2021年3月,银保监会下发《关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》,要求银行保险机构优化网点布局,保留和改进人工服务,尊重老年人使用习惯。

老年客户推动网点逆袭

不可否认的是,银行网点转移、裁撤是大势所趋,因为用户对传统银行网点服务的需求降低是长期趋势,但不善用新兴技术的中老年人群对网点仍有强烈需求,而这部分人群在人口结构中占据半壁江山。

近年来,有银行网点开始正视老年用户的需求。比如,在网点改造方面,一些银行增设了许多适老化的“特殊配置”,包括“爱心服务通道”、爱心专座、应急药箱、老年人专用卫生间、无障碍通道等。但这种无障碍改造受网点面积限制较大,不是所有网点都能实现。

此外,亦有部分银行基于网点服务在互联网时代逆袭。如浙商银行绍兴分行针对网点客户老年人占比较高的特点,在网点设立“暖心驿站”,老年客户不用等待网点开门也有了

去处。目前,在“暖心驿站”下,老年大学班已经连续开办多期,每半月还会组织一堂课教智能手机和手机银行操作,同时教授保健养生、反诈骗等知识。基于对老年用户的服务,绍兴越城支行一度成为全行个人金融资产规模第一的网点。

邮储银行泉州市分行也看到了老年人的社交需求,推出了很多特色服务。其充分利用下辖湖心街支行地域方便、空间宽敞、环境舒适等优点,在支行内设立老年活动中心、老年公益图书馆、金晖俱乐部、老年义诊中心等区域,为老年人提供休闲娱乐、学习、交流的活动空间和设施,在丰富老年人文化生活的同时,也扩大了金融储蓄等业务。

综合《北京商报》《中国经济周刊》《北京晚报》报道