来源:人民网-人民日报

不能对ATM机简单地"一减了之"。要从提升客户体验、适应客户全新需求等方面入手,大力进行适老化改造,让金融终端设备拥有更广阔的空间

数据显示,截至今年一季度末,全国共有93.67万台自动柜员机(ATM机),较上季度末减少1.11万台;2018年至2021年,ATM机数量由111.08万台降至94.78万台。这一变化引发关注,我们身边的ATM机为何少了?

AT

M机数

量的减少,主

要原因是近年来移动支付的

快速发展。随着微信支付、支付宝

、云闪付等移动支付工具的普及,不少人在购物时习惯扫码付款,较少使用现金。 同时,许多银行的数字化转型

已见成效,各类业务逐渐从线下搬到线上。为了降低运营成本,一些银行主动撤掉了部分ATM机,还有一些银行选择限制ATM机的存取款功能。

客观讲,银行机构减少ATM机数量,是顺应百姓支付习惯变化和数字化转型趋势的举措。不过,人民银行

公布的数据显示,我国仍有约13%的居民主要通过现金支付。在部分城乡接合部、农村地区、边远地区,现金的使用率仍然很高。此外,一部分老年人还难以适应移动支付方式,尚未拥有智能手机的人们也需要使用现金。在这种情况下,银行不应对ATM机简单地"一减了之"。

首先,要动态调整ATM机数量。银行机构要统筹安排机器的分布密度、位置,保证ATM机的维护频率,确保机器可以正常运转,满足居民现金使用需求。特别是大型国有银行,在布局ATM机的问题上不光要算"经济账",还要算好"社会责任账""民生账"。

其次,要继续对ATM机服务功能进行改造升级。目前的ATM机已非传统意义上的存取款机,还包括服务终端、可视柜台、智能柜台等新型终端设备,除了可以办理开户、办卡等传统银行柜面

服务外,还能协助客户办理理财业务

、与银行业务人员远程连线,查询公积金、农副产品价格等,"本事"不可谓不多。我国已进入老龄化社会,适应实体网点客群以老年人为主的趋势,接下来ATM机还应大力进行适老化改造,比如为老年人打造专属版本,加大界面字体,增加对专

有概念的语音释义以及防止诈骗的语音警示等,让服务更加贴心,免除老年群体的"数字焦虑"。

再有,目前数字人民币

试点持续推进,在对ATM机进行升级改造时,应加入数字人民币的相关功能。一些地区的ATM机已率先实现了数字人民币与纸钞的双向兑换功能,监管部门和金融机构应对这一探索予以关注。

当前,银行金融服务已经迈入智能化时代。随着"智能柜台""智慧网点"等项目的推进,一些更加智能、应用新技术的金融终端设备必将拥有广阔的前景。银行要从提升客户体验、适应客户全新需求等方面入手,从"智能化""人性化"着力,使ATM机重新找回"用武之地"。《 人民日报》(2022年09月05日 18 版)

2/2