



记者注意到，在银行营业网点里办理业务的人并不多，只有零零散散的五六个人。在工商银行门口，除了贴出营业网点的营业时间外，还有一张针对养老金支取相关事宜的特别提示，号召老人们“如无紧急特殊事项和现金使用需求，错峰或延缓领取养老金”。如果老人有到营业网点领取养老金的需求，则需要佩戴口罩、配合工作人员测量体温。

“对于我们上了岁数的人来说，还是用折子心里踏实。”李大妈告诉记者，她的退休金是从工商银行领取，没有银行卡只有一张存折。所以，每次去领退休金她都习惯去柜台办理。

“一笔一笔的钱打在折子上，看得见摸得着。”对于去ATM机进行自助服务，李大妈说自己很少去ATM机上办理业务，主要是不习惯。

只有存折 也能在ATM机办理业务

记者以客户身份拨打了工商银行客服电话进行咨询，客服人员说，如果老人不清楚营业网点开放的时间，可以让子女通过关注“中国工商银行客户服务”微信公众号，在菜单中依次选择“抗疫服务”、“网点查询·排号”来查询具体时间。另外，如果遇到办理业务的客流量较大的情况，也可以找大堂经理寻求帮助。

“存折的话也可以通过在营业厅的机器上操作后，再去ATM机上取款。”客服人员告诉记者，对于像李大妈这样需要靠存折来取钱的客户，不用排队去柜台操作，可以通过大堂经理在营业厅的智能机器上进行相关操作，完成相关手续后，就可以直接到ATM机上取钱。