

银行服务更亲乐龄 住家500米内就能提款

星展、大华和华侨三大银行，与星网电子付款公司今年内将确保转换站、小贩中心和大型超市等公共设施的500米范围内都设有自动提款机（ATM）、银行分行或提款处。到明年底，每座组屋500米范围内都会设有提款设施。

李涛 报道
litao@sph.com.sg

随着新加坡迈入超级老龄化社会，本地银行业推出多项亲乐龄举措，助年长者防诈骗、加强财务韧性及妥善安排财务，并将增加提款设施，确保公众在住家500米范围内就能提款。

新加坡银行公会主席陈德隆星期四（6月25日）在银行公会周年晚宴上，作出上述宣布。

本地三大银行星展、大华和华侨，连同星网电子付款公司（NETS）将合作，确保转换站、小贩中心和大型超市等公共设施的500米范围内都设有自动提款机（ATM）、银行分行或提款处。这个目标最迟于今年年底达成。到2027年底，提款设施还会

进一步增加至每座组屋500米范围内都有。

提款处指的是公众在参与计划的商店购物时，可利用提款卡顺便提取现金。

目前，各家银行合作的商店不同。其中，星展和储蓄银行客户可在7-Eleven、佳宁药房（Guardian）、冷藏公司（Cold Storage）和巨人超市（Giant）提款；大华客户则可在7-Eleven、福星超市（U Stars）和壳牌（Shell）油站等地方提款。每次提款限额100元至200元。

银行公会这次共宣布20项亲乐龄举措，主要围绕防范滥用和欺诈、为年长者简化银行服务、加强财务韧性、保障并尊重财务安排，以及鼓励年长者参与社区

生活这五个方面。其中，增加现金提款设施、减轻年长者家属处理身后事的负担，以及为认知能力下降的年长者提供更多帮助，是重点项目。

无须遗嘱认证或管理书可关闭逝者户头或小额提款

为协助年长者家属办理手续，银行将加强公众对持久授权书（LPA）和代理权（deputyship）的认识。这包括推出标准化的常见问答，为持久授权书、代理人角色、所需文件和启动程序提供更明确说明。

星展、大华和华侨银行也将统一查询逝者的持久授权书、代理人户头（deputy account）以及其他银行户头资料的流程，减少家属和看护者在不同银行办理手续时面对的不便。

2027年第一季，银行公会和各银行将提供指南，说明遗产管理的相关事务。银行业会统一并

简化现有流程和保障措施，协助丧亲家属在无须遗嘱认证（grant of probate）或遗产管理书（letters of administration）的情况下，从逝者的户头提取小额的结余，并关闭户头。这个措施适用于那些总存款余额少于5000元的户头。

识别并支持失智客户退休辅助计划提款数码化

各银行将与护联局（AIC）合作，为认知能力下降的年长者提供更多协助。银行最迟将于今年年底推出一套通用指南，帮助前线员工识别年长客户认知能力下降的迹象。到了明年，业界则会试行一套流程，让各家银行能以一致的方式，把须要额外帮助的年长客户转介给相关机构。

银行公会这次推出的其他举措还包括：为较高风险交易设置更谨慎的确认步骤、设计更适合年长者的金融产品，以及将银行服务扩展到民众俱乐部和乐龄中

银行公会宣布一系列亲乐龄措施

三大本地银行以及NETS，将确保每个组屋区和主要公共设施的500米范围内，设有自动取款机（ATM）或提款点。



各银行将调整相关流程，为家属在遗产管理方面提供更清晰的指导，例如设立持久授权书（LPA），以及协助家属办理注销逝者户头等事宜。



各银行将与护联局推出通用指南及一系列操作规程，供前线员工识别出现认知能力下降迹象的乐龄客户，并为他们提供额外支持。



资料来源 / 新加坡银行公会

图表 / 陈伟明

心等。去年曾有退休辅助计划（Supplementary Retirement Scheme，简称SRS）的存户向报章投稿，对仍须亲自到银行办理提款表示费解。银行公会也在本次提出的举措中宣布，提款流程将在不久后数码化。