

卧床老人被推到银行才能取款 制度僵化还是依法依归？如何让冰冷的金融制度流淌起人性化的温度

3月1日，四川绵阳，有网民发布视频称，儿女们知道密码但却取不出来钱，只好把卧床老人推到银行。对此，银行回应，因为老人很多年没有取那笔钱，已经变成了长期不动户。银行觉得这笔钱有风险预警，需本人验证，这样做是确保资金安全。银行工作人员回应称：“因为当时是周末，需要监管部门进行监管，没办法上门服务，要等到星期一才能上门服务。当事人说等不到星期一，才问他们老人可不可以推过来。我们和家属也进行了协商，他们说老人是可以推过来的。”

该事件引发热议，大部分网民认为该银行的制度僵化，并关联过往多起类似事件，认为该银行在处理此事中缺乏应有的人文关怀；甚至有部分网民揣测，银行是想等到当事老人去世，自己吞下存款；也有部分网民为银行解释称：现在银行把长期不用的储户已经全部冻结，必须本人过来重新开通。



站在银行的角度，作为金融机构，安州区邮政储蓄支行严格执行《反洗钱法》和央行账户管理规定，要求长期不动户本人核验身份，本质上是防范金融风险、保障客户资金安全。但视频中老人瘫坐轮椅的画面，显得该银行在此次制度执行中过于重规则而轻人性。银行需思考：如何在合规框架下建立"特事特办"机制？如设置"银发服务专员"，对失能老人提供"预约+上门+双人复核"的全流程服务，既坚守风控底线，又彰显人文关怀。

从家属和老人的角度来看，家属急于取款的背后，可能是医疗费用的迫切需求或对账户安全的担忧，但选择在周末强行带老人到银行，既忽视了银行的服务时间安排，也可能对老人健康造成风险。有法律专家指出，依据《民法典》第 163 条，家属可通过公证委托或申请法院指定监护人等合法途径办理业务。

从社会层面来看，目前，我国在反诈方面采取严格举措，在事实上层面上给居民带来一定不便，尤其是本次事件中牵涉老年群体，而该群体由于身体健康、银行适老化服务不足等原因，往往面临更多的取款困难，这也是老龄化社会中，金融服务在人性化方面改造不足的缩影金融服务矛盾的缩影。未来，监管部门、金融机构、科技企业与社会力量应协同发力：既要坚守风险底线，也要彰显人文关怀；既要完善制度设计，也要推动技术创新。

卧床老人取款事件，本质是社会制度供给与民生需求的一次激烈碰撞。破解困局需要银行从“冰冷机器”向“温暖服务者”转型，家属从“情绪宣泄”转向“依法维权”，监管部门从“事后处罚”转向“源头治理”，社会各界从“旁观者”变为“共建者”。唯有构建制度和人文共存的支撑体系，才能让冰冷的金融系统真正流淌人性的温度。