

银行遇“春运” 办业务要等等等

什么时段取钱比较快？
春节期间各大银行有什么便民措施？
请关注本报报道

过大年,买新衣,购年货,要取钱。临近年关,各大银行业务繁忙,市民取钱需要多少时间?记者1日分兵几路进行暗访,发现办理业务等待最长时间40多分钟,最短20分钟。3日,记者对部分银行网点进行了回访,情况与之前相差不多。



大厅里坐满了排队等候的人

绘制 莉莎



中国邮政储蓄银行

□实习生 唐培红 朱琳 记者 焦琳

网点: 中国邮政储蓄银行洛龙路营业所

排队人数: 18人

等候时间: 26分钟

办理业务所用时间: 3分钟

1日12时,记者来到该所时,发现该所3个营业窗口只开了2个,每个窗口前排着八九个人。由于队长,室内空间较小,排在队伍末尾的人已站到了大门口,零乱且吵闹;保安在队里穿梭,维持秩序。

看我们要办理业务,银行保安招呼我们去排队。虽然室内一侧有休息座椅,但因为没叫号机,为不让别人插队,大家只能站着排队。我们排在左侧队伍的末尾,前面共有8个人。

站在我前面的女士姓刘,外地人,在关林商贸城做生意,平时常在

这个银行办理业务,这次取钱准备买些年货回家过年。

谈话中,中间队伍里一名拿着存折的老先生等得不耐烦了。他是来取钱的,但将密码忘了。

“取完钱我还得给孙女做饭,等了20多分钟,还是等不到!”老人向站在他身后的年轻人嘟囔。

12时23分,终于排到刘女士。由于她取的钱数额较大,银行工作人员帮她用点钞机清点了4遍,还专门拿了个袋子装钱。记者取钱时,这名工作人员也用点钞机过了4遍,整个

过程用了3分钟。

我们观察到,该营业所外只有一台自助取款机,20多分钟的时间里,约有10人用该机器取钱。

据悉,由于该行位于关林商贸城附近,加上春节临近,不少在附近做生意的人都会来取款给员工发工资,此类存取款业务激增,是造成目前该行客户较多的原因之一。

“希望银行设置自动叫号机并增加ATM自助设备,合理引导、分流储户,这样效率才会更高。”同样到该行取钱的丁先生说。



中国银行

□记者 寇玺

网点: 中国银行洛阳分行

排队人数: 11人

等候时间: 20分钟

办理业务所用时间: 2分钟

记者来到位于中州路与纱厂南路交叉口的该行时,银行内的人不少,但秩序井然,市民均在领取号票后坐在座椅上等候。

5个个人业务办理窗口虽有一个暂停服务,但另外两个现金兑换窗口也可以办理个人存取款业务。记者办理个人现金存取业务,取到号票时为10时47分,前有11人正在等待。

等待过程中,记者发现大厅有专门告示牌告知市民缩短等待时间的方

法,银行建议市民在办理各项业务前,务必将需要的身份证及复印件、银行卡等物品提前准备好再到柜台,金额较小的现金存取业务最好使用自动存取款机,办理电费、煤气费、水费等代缴业务可以选择自动服务终端机,网上银行、电话银行等也能让市民足不出户快速进行交易。

记者随后看到,的确有不少市民选择使用自动存取款机取款,大厅内的工作人员也会对市民进行指引,介绍自助服务终端机的使用

方法。

在等待20分钟后,广播叫到了记者的号码,记者仅办理取款业务,将银行卡内剩余的少量资金取出,工作人员查询确认金额后,约2分钟就办理完毕。

记者离开时,前来办理业务的市民逐渐增多,自动终端机前也排起了队。

3日中午,我们再次来到该行,可能是因为下雨的原因,周末前来办理业务的人并不多。



中国农业银行

□记者 杨玉梅

网点: 中国农业银行洛阳分行营业部

排队人数: 20人

等候时间: 23分钟

办理业务所用时间: 12分钟

1日上午,凯旋路与体育场路交叉口的中国农业银行洛阳分行营业部人头攒动,4个服务窗口全部开放,休息区坐满了人。记者取到的排队号码是1036,号票上显示,记者前面有20人在等待办理个人业务。

虽然前面有20人等候,但记者等候的时间并不太长,中间大约有10个左右的号码呼叫三次都无人应答,这时工作人员便会呼叫下一个号码。

10:16,广播叫到了记者的号码,从进入银行到开始办理业务,共计等候23分钟。

记者办理的业务是开卡和存钱,开卡需填表格、确认密码,存钱需确认金额,整个业务办完是10:28,共花费12分钟。一名工作人员告诉记者,客户在进入休息区后,他们会询问客户办理哪种业务,若办理的业务不需在4个服务窗口处办理,他们会引导客户利用自助设备办理。

值得一提的是,记者在进入休息区后,一名工作人员给记者发放了一张宣传单。工作人员介绍,为缓解目前银行网点出现的客户排队等候时间过长的现状,银行推出了客户远程预约排队系统。客户在去银行网点

办理业务前,可以先通过电脑或手机上网预约,然后根据预约时间决定行程。银行网点从9时至17时共排了16个时间段,每段半个小时,客户可以根据自己的需要点击相应时间段,网上会显示该段已经预约的人数,半小时内只能预约一次。

该工作人员还说,这个系统刚运行月余,正在试用推广阶段,目前只在该网点试用。

记者3日上午10时左右,再次来到该银行,看到里面等候的市民人数和上次暗访时相差不多。

(下转A07版)