

后续报道

银行采取措施,应对业务“春运”

备新钞,增窗口,网上“排队”,全员上岗,满足市民业务办理需求

□记者 焦琳 寇玺 杨玉梅 郑凤玲 范瑞 陈晓佳 实习生 朱琳 唐培红 李韶萌

昨日本报刊发记者对我市各大银行“春运”之暗访情况后,各银行纷纷采取增加服务人员、增开业务办理窗口、网上“排队”、调备新钞等便民措施,以满足市民业务办理需求。

中国邮政储蓄银行

措施要点:采取阶梯排班制

中国邮政储蓄银行洛阳分行主管金融业务的李姓负责人表示,该行原先只有两个业务办理窗口的金融营业网点现都已变为3个。另外,为了解决中午休息时间排长队的问题,该行会在春节期间采取阶梯排班制,根据排队客户人数随机调整业务办理窗口。

“从我们银行的具体情况来看,到柜台办理业务的以商户和低保户居多,主要办理的是大额存取款业务和小额低保金领取业务。”李女士表示,上午9时至11时,办理新型农村社会养老保险的人也比较多,希望市民办理业务最好错开这个高峰。

中国银行

措施要点:工作人员停止休假或请假,保证全员上岗

据中行洛阳分行个人金融部的工作人员介绍,春节前,该行已经规定各网点和机关的工作人员停止休假或请假,保证全员上岗。

除了保证各网点窗口的开放,还将增加大堂服务人员。对于非现金业务,引导市民直接在自助设备上办理,对自助设备加强监控,及时补充钱和凭条纸。各网点已作好准备满足市民换新钞需求,若临时出现客户需求难以满足的情况,银行也将进行记录,告知其第二天再来兑换。

另外,春节放假期间,中国银行将分区域保证市内50%以上的网点开放。初四开始,各网点个人业务恢复正常时间办理。

中国农业银行

措施要点:柜台全部全天开放,还可网上“排队”

中国农业银行洛阳分行的一位负责人说:柜台全部全天开放;增设大堂经理;专门设立新钞兑换柜台;“银行排队网”在洛阳分行营业部试运行月余,已有部分客户通过网上“排队”办理银行业务。

针对中午休息时间部分窗口关闭导致排长队的问题,该行叫餐到单位,工作人员吃完饭即上岗,不让客户等候时间过长。

同时,增加银行大堂的服务人员,承担起引导和解释等责任,引导一部分客户到自助设备上办理业务,有效分流客户。

交通银行

措施要点:调入5000余万元新钞,满足客户需求

交通银行洛阳分行负责公关宣传的相关负责人说,他们将通过弹性排班和临时增开柜台的方式缩短客户等候时间,并将尽量缩短员工吃饭时间和增加临时人员。此外,他们会合理引导顾客到自助设备上办理相关业务,减少顾客等待时间。

当VIP窗口没有VIP客户办理业务时,会及时办理小额客户的业务,尽最大努力为客户提供快捷服务。同时,各网点也会备足现金,满足客户取现需求。

最后,这位负责人说,为满足客户换新钞需求,他们提前准备,调入新钞5000余万元,大大改善了新钞兑换难的情形。

中国工商银行

措施要点:网上银行和自助终端可办理多种业务

中国工商银行洛阳分行营业部副总经理李恪表示,从1月中旬开始,该行工作人员便实行不休假制度。

“从1月20日开始,我们各个网点都给平时熟悉的客户发短信,提醒需要换新钞的客户尽快到银行来换,通过这种做法,有效地分流了节前换新钞的各户,缓解了柜台的压力。”李恪说,对没能及时换到新钞的顾客,他们将登记顾客信息,等到有新钞的时候通知顾客到银行兑换。

李恪提醒,目前在我国的中国工商银行各网点除了开卡、开网银、解除挂失等需要鉴别身份的业务必须在柜台办理,其他业务均可通过网上银行和自助终端办理。

中国建设银行

措施要点:全员上岗,新钞种类齐全

中国建设银行洛阳分行相关负责人表示,该行各网点全员上岗,营业时间都开足窗口营业;建设银行分行本部相关的业务人员也到前台服务广大客户;各网点根据自身力量增强大堂力量,包括增加大堂经理的数量;引导客户使用自助设备和网上银行办理业务。

此外,新钞已经发放到各个营业网点,今年的新钞相对去年要充足些,币种比较齐全。各个网点开设有专门的VIP窗口,在VIP窗口无人办理业务时,可作灵活调整,针对广大普通客户办理业务。

少打一个0, 银行损失16.2万元

顾客取款18万元,取款单上却打成了1.8万元。顾客发现后主动退还多余的钱

□记者 宋扬

取款18万,取款单上却是18000元。仅仅一个“0”之差,就可能让银行蒙受16.2万元的损失。所幸几小时后客户就主动退还了多余的钱。

3日17时许,中州中路上一个工商银行网点的代班经理王女士拨打了110。大约1小时之前,一位客户来到银行取钱,所报数目是18万元。工作人员将18万元现金递出了柜台,并让其在取款单客户联上签字确认。后来,一个工作人员清点时才发现,在取款单上,她误将18万打成了1.8万,也就意味着银行多给了客户16.2万元。

发现问题后,她们根据客户开户信息上的联系电话拨打其手机,却处于关机状态。金谷派出所民警到达现场,建议银行继续跟客户联系并关注其动态,必要时进行立案。

据王女士介绍,当晚8点多,客户主动给银行工作人员打来了电话,表示自己发现取款单有误,准备将16.2万元返

还银行。很快,他就将钱如数退还给了银行。

温馨提醒

既然是银行失误在先,如果该客户一直不联系银行,或拒还这笔钱,将会是什么结果呢?会不会构成侵占罪呢?

河南永晖律师事务所律师王馨扬说,客户应配合银行在追加差额数目的取款单上签字确认,退还差额部分。如果客户拒不承认或配合,将构成不当得利行为,银行可对其进行民事诉讼。

河南安多律师事务所主任刘晓良也持相同说法。他说,该客户有未留意取款单上数目的可能性,若其拒与银行配合,银行可通过诉讼要求其尽到返还义务,并承担诉讼费。

两位律师都认为,如果当事人没有主观侵占行为,并不涉嫌刑事侵占罪。但他们提醒到银行办理业务的客户,要当场核对取款单上的金额,以免给自己造成不便。

快过年了, 73岁的患者李淑桃想表扬一下她遇到的好医生、好护士——

患者不只在在意医术, 还在意态度

□记者 马文双 通讯员 王俊

快过年了, 河科大一附院心血管内科病区73岁的患者李淑桃一直有个愿望,她想让对记者说说,在这里看病、住院3年多来,医护人员是如何对待她如亲人般好的。不只李淑桃,与她同病区的很多患者及其家属都想讲一讲发生在这个病区里的温馨故事。

李淑桃说,几乎每天清晨,她醒来后,医生护士总会先轻轻敲开她的房门,满脸微笑地来到她的病床前,边轻声叫着“阿姨”,边麻利地为她量血压、测心跳等,进行一项项检查。当所有检查结束时,他们总会笑盈盈地跟她说道“阿姨,今天真不错”,然后微笑着跟她告别,轻轻关上房门。

当她病得严重时,病区主任

康艳丽凌晨2时赶来她身边,还是微笑着在她耳畔轻声说:“阿姨,哪里不舒服?别害怕,我们都在……”这让她觉得有了与病魔抗争的力量。

患者家属陈先生也是一名医生,作为医生,他说,焦躁有时真的难以避免,而这里的医护人员的微笑与贴心令他感动。

陈先生的家属患有偏瘫等多种疾病,手术后一直离不开人,他和家人日夜在这里守候1个多月了。一天中午,疲惫不堪的他实在困得不行,睡着了。可病床上的老人着急上厕所,一直喊了他5分钟他都没听见,正好护士走到门前,听到老人家的喊声,赶忙悄悄走进病房,帮老人家处理好,又悄悄走出去。很多时候,本该患者家属做的事儿,护士们都会主动帮忙。



1. 权威、专业、及时、准确, 洛陽手机报由洛陽日报报业集团精心打造, 萃取本地、国内、国际新闻资讯, 时尚实用, 服务贴心。

2. 洛陽手机报本地新闻资讯内容丰富, 总量占到了60%以上。

精彩触手可及

定制 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。
方法 联通用户发送短信712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。