

洛阳·城事

去年在《群众评诺》中六大银行承诺杜绝的现象依然存在,民评代表表示,整改不能只是解决几个具体问题

扎牢篱笆,比找回几只羊更重要



核心提示

□记者 韩铁栓 通讯员 陈聚涛

昨天,在《群众评诺》“让银行更利民”的直播现场,对群众投诉或反映的问题,中国银行洛阳分行、中国农业银行洛阳分行、中国工商银行洛阳分行、交通银行洛阳分行、中国建设银行洛阳分行、洛阳银行等6家银行的行长分别进行了说明和表态,有的还表示今天就解决到位。

有民评代表说:“解决具体问题固然重要,但《群众评诺》的最终目的是借此转作风、正行风,扎牢服务制度、措施的篱笆远比找回几只跑掉的羊更重要。”

1 “上船容易下船难”,为何仍在上演

在去年我市银行业的《群众评诺》专场中,就有群众投诉“上船容易下船难”的事例,当时我市六大银行均做出承诺——杜绝这种现象,而今,类似事情依然存在。

3年前,市民王女士在交通银行洛阳分行办理了信用卡延期还款业务,即每季度预交12元钱,即可延期还款。

不久之后,由于又办理了信用卡和工资卡绑定业务,每月都能自动还款,王女士就拨打了交通银行洛阳分行的客服电话,希望能取消延期还款业务,对方告诉她等新卡到了之后即可帮她取消。

之后,在一次办理其他业务时,王女士又向银行提出了这个要求,但柜台工作人员说一次不能同时办理两项业务。今年9月,王女士又一次拨打交通银行洛阳分行的客服电话,对方干脆告诉她不了解这方面的情况,无法取消。

中国银行洛阳分行也存在同样的问题。市民陈先生从6月起曾先后三次要求销卡,但均被该行工作人员以“电脑没有记录”为由拒绝,至今仍未销卡。

真的是“上船容易下船难”吗?

交通银行洛阳分行行长张国昌说,“一次不能同时办理两项业务”的说法不对,交行没有这样的规定,王女士的信用卡延期还款业务应该能够及时取消。之所以出现这种情况,主要是因为他们对员工的培训不够,个别员工不熟悉相关业务。

他表示,下午即让人和王女士联系,办理业务,并将加强客服和信用卡两个系统的沟通,杜绝这种现象。

中国银行洛阳分行行长常如刚表达歉意后说,这种情况的出现,证明他们确实存在工作不到位的地方,对这个问题,他们将在今天解决。另外,对造成陈先生三次不能销卡的有关工作人员,他们也将严肃处理。

2013年第二场《群众评诺》参与单位现场满意率



绘制 翔宇

2 部分区域银行营业网点少,需加紧改善

这些年,在新区等区域工作、生活的人越来越多,但这里缺少银行营业网点让人们感到很不方便。

在河科大开元校区,虽然该校近万名师生大部分使用的都是建行卡,学校里却只有两个建行的ATM机。有时,为了办理其他业务,同学们不得不坐半个小时的公交车,到建行的其他营业网点,很不方便。

在涧西区建设路东段,一个自今年6月就开始建设的中国银行自助银行虽已建成,却一直没营业,让附近不少市民跑了许多冤枉路。

中国建设银行洛阳分行、中国

银行洛阳分行的负责人均表达了歉意,并称,将加快规划和建设步伐,进一步完善营业网点,方便群众办理业务。

中国建设银行洛阳分行行长金泽民说,在河科大设支行的报告已上报省行,一旦获批,明年年初即可开设,他们目前正在河科大附近进行选址,争取设更多的建行自助银行。

常如刚则表示,建设路东段的自助银行保证在本周内开始营业。今后,在营业网点的布局和建设上,他们也将压缩办理流程,根据群众需求多布点、快布点。

3 缴水电费,何时不再排队

洛阳银行是我市土生土长的金融机构,市民缴纳水电费、给电话充值等业务基本都在该行办理。

每年洛阳银行仅水电费代缴一项,就有约250万笔业务需要办理,高峰期每个窗口每天要办理约500笔业务,排队难以避免。

然而,有群众反映,洛阳银行的柜员经常有不顾窗口前的长队,私自暂停窗口服务的行为。

日前,市纪委暗访组在西工小街附近的洛阳银行营业网点就发现,临近中午,尽管还有不少市民在排队等着缴纳水电费,但该网点的两个服务窗口突然暂停服务,原因是工作人员要轮流去吃饭。

对此,洛阳银行行长段跃军说,这种情况的确存在。前不久,该行

曾专门对此进行暗访,并对有关人员进行了经济处罚,还撤了一个支行行长。

他表示,这种情况的出现,表明他们对基层网点的管理还不到位。

目前,洛阳银行在加强技术更新的同时,也再次对在业务高峰期实行弹性工作制作了明确规定,即在节假日等水电费缴纳比较集中的时候,各营业网点要动用全部资源,增加柜员数量,缩短群众排队时间。

他也提醒,在缴纳水电费时,群众可根据情况选择不同的缴费方式:在现金缴纳窗口缴费、借助ATM机或自助银行缴纳、采用短信缴纳、签代扣代缴协议实行代扣代缴。

4 换卡不换号,可避免原卡功能消失

从今年上半年开始,不少银行为保证客户信用卡的资金安全,纷纷推出了将原来的磁条卡换成芯片卡的活动。

市民林先生反映,他换卡后,原来的工资到账信息提醒等功能没有了,到换卡的交通银行洛阳分行去问,工作人员竟说不知道怎么回事,反正他们换卡后原卡功能没有消失。

林先生感到很奇怪,难道换个卡也有内外之别?

张国昌解释,包括银信通在内,个别客户在换卡后确实会出现这种情况,这主要是由于新旧系统在对接时未能实现完全切换。最稳妥的办法就是换卡不换号,即保留原来的卡号,就能有效避免原卡功能消失。

另外,经过技术升级,现在无论是信用卡还是银信通,在换芯片卡时基本都能保留原卡功能。

5 企业贷款,银行不能私自办承兑

中小企业贷款本来就很难,可是我市的不少银行在企业贷款后,往往将之办成承兑汇票——企业贷了款,不仅拿不到现钱,还要为此支出相关利息。

交通银行洛阳分行、中国建设银行洛阳分行等,都存在这种现象。

交通银行洛阳分行、中国建设银行洛阳分行的行长均表示,按照银监会相关监管规定,这种情况是不允许出现的,只有在企业自己提出要求时,银行才能为其办理贷款的承兑汇票业务。

他们表示,将根据民评代表反映的情况,对有关营业网点进行清查,一旦发现,将立即整改,并对相关责任人进行问责。

群众评诺

九都路工程改造 燃气停气通知

尊敬的燃气用户:

九都路改造工程是洛阳市的重点工程。遵照工程改造要求,10月15日晚上8:00—10月16日上午10:00九都路(黄河路—解放路)路段沿线将停止供应燃气(具体请查看各小区或单位内张贴的停气通知)。停气期间给您带来不便,敬请谅解!

咨询电话:95158。

洛阳新奥华油燃气有限公司
2013年10月15日