

老人被抬进银行改密码 工行致歉

中国工商银行陕西省分行表示:银行应特事特办



□据 新华网

10月12日,因被要求改密码必须本人亲自来,七旬病重老汉被担架抬进工商银行西安纺建路支行营业厅。事件被媒体曝光后,引发社会关注。

【最新回应】

诚挚致歉,将严肃处理相关责任人

15日,中国工商银行陕西省分行回应表示:“由于我行纺建路支行服务意识欠缺导致了这个事件的发生,为此我行诚挚致歉,并将对相关责任人进行严肃处理。尽管银行对密码

重置等直接关系到客户资金安全的业务有严格的规定,但对于确有实际困难的客户,银行应当坚持以客户为中心,特事特办,全力帮助客户解决问题。”

【事件回放】

75岁病重老汉被担架抬进银行:改密码须本人

今年75岁的徐万发身患多种疾病,在西安城东一家医院接受治疗。10月12日中午,因为需要更改银行卡密码,且银行要求本人必须亲自办理,他被120急救人员用急救车送到工商银行西安纺建路支行门口,并在他们的帮助下被放在担架上抬进营业大厅,才最终完成了按指印这道程序。

为去银行办业务,急救车从医院接出老人

“老伴儿的退休工资都在一张工商银行的卡上,每个月2000多元钱,是我俩很重要的生活费来源,但我也上了年纪,一紧张手就抖得厉害,前几天去取钱连续三次输入错误密码,账户被锁定。银行工作人员说必须要重置密码,而重置密码必须要本人来才行。这可把我难住了,因为要老爷子亲自来营业厅,就必须要把他从医院抬到这里来,可他病得那么严重,我真的担心他会撑不下去……”徐万发的妻子李女士说。

“后来我们就想着干脆把他从医院接出来,去一趟工商银行营业厅。”李女士说,因为徐万发病情比较严重,一般的出租车或者其他家用车都不方便,也不敢接送,所以他们就申请让120急救车送他们过去。“刚开始怕医院不同意,没有说是去银行办业务,而是说送老人回家,在走到银行时才提出要求。”

当天护送徐万发的一位120急救车上的工作人员说:“老人在担架上也是只能侧躺,身上还有监护仪器、氧气包等设备,挺不方便的。这事情没有患者本人也确实办不了,所以我们经过权衡也就答应了家属的请求。”

5名120工作人员帮忙抬老人进银行

当时,李女士先进了工行营业厅,与银行的保安、大厅工作人员说明了老人患病无法行动的情况,希望能通

融一下。“我就是希望在我们都在场的情况下,银行的工作人员出来给老爷子拍照或者录像,然后我们家人再进去办理业务。这样不让老爷子再受罪。”她说。

沟通并没有起到任何效果。“没有一个人出来跟我说可以按照我想的那样去做,甚至没有人从营业厅里出来跟我一起看看老爷子的情况。”李女士说,“120的5名医护人员帮忙把老爷子从大厅外的台阶下面抬进了大厅内。当时有人抱着老爷子的头,有人拿着氧气包不停地捏着,还有人在两边扶着,防止他掉下来——因为他是侧身躺着。”

“他体重100多斤,那个急救车担架床也很重,120的几位师傅太不容易了。当时拉着老爷子的手按完手印,我浑身都哆嗦了,我都记不清楚是他的哪个手指按的了。”说到这里,李女士眼圈红了。

帮忙将徐万发抬进银行营业厅的一位120工作人员说,当时他们建议工商银行能出来几位工作人员,现场为老人实行人性化服务,“我们还建议他们现场录像拍照取证,这样也能真正体现服务行业的服务精神。但很遗憾,银行里面没人出来”。

“密码重置须本人来,这是我们的制度”

记者现场看到,抬着老人进入营业大厅必须上3级台阶。“他们一进门,就被安排在第一个窗口优先办理。他们也很不容易的。”一名保安说。

该营业网点一位负责人称:“客户要修改密码和解锁都必须是本人亲自来,或者是经客户本人授权并且经公证处公证的其他亲属。如果仅仅是密码重置,老人清醒、身体能动的时候再来办也可以,如果要急着用钱,那必须是他本人前来,或者由他的代理人拿着公证处公证过的授权才可以办理。因为密码牵扯到个人资金的安全,要求必须是本人重置,这也是我们的制度,也是为了保护客户资金的安全。”

这只东北虎胃口真大

一只东北虎现身黑龙江饶河,150公斤野猪被吃剩半张脸



专家提取老虎粪便样本

□据 央视网

一头约150公斤的野猪被吃得仅剩下半张脸,经专家现场取证,确认系东北虎所为。日前,记者从国家林业局猫科动物研究中心了解到,黑龙江省饶河县境内频频野生东北虎觅食踪迹。

林场工人踩到野猪头

10月6日,黑龙江饶河县境内宝马山林场一名工人,陪同省第一森林调查规划设计院研究员到林场考察

时,一脚踩上了一块“不明物体”,仔细一看,居然是半张野猪脸。

9日他随野生动物研究所的专家前往现场核实,初步判断,“行凶者”为该地区的野生东北虎,专家将收集的样本带回哈市作进一步研究。

树上留下猛兽“记号”

据介绍,野生东北虎进食后,通常会未吃完的食物藏起来以便继续进食,根据被发现的尸体残骸估计,这头野猪少说也有150公斤,这么大的猎物被吃得如此干净,不是一次吃完的。经仔细调查,在现场周围“斑秃”的树干上,他们发现了东北虎藏匿食物时留下的“记号”——爪痕,它用撕扯下来的树皮、树枝叶以及地上的泥土,刻意掩盖猎物尸体。专家推测,这只贪吃的东北虎在林子内已“徘徊”数日,几经拖曳转移猎物尸体,分次享用了这些美食。

专家解释,当地林区频频发现虎踪,说明野生东北虎在栖息地的活动范围正在逐渐扩大,当地很可能存在定居的东北虎种群。

五菱汽车 品质驱动生活

五菱汽车 特价风暴 你懂的

五菱之光27800元起 五菱宏光43800元起 五菱荣光38800元起

“五菱汽车特价风暴”即日起席卷全国!五菱之光立业型,五菱之光2013款实用型、基本型,五菱宏光基本型,五菱荣光标准型、基本型等多款车型超值让利!快来感受“特价风暴”的狂欢盛宴吧!

活动时间:2013年8月29日-12月31日

更多优惠信息请咨询当地经销商:

经销商信息(排名不分先后)

洛阳市辉源机电设备有限公司

机场店 地址:洛阳市机场路17号

销售热线:62310999

洛龙店 地址:洛阳市龙门大道林安汽车城北100米

销售热线:65512555

伊川辉源店 地址:洛阳市伊川县城北花坛

销售热线:69510555

宜阳辉源店 地址:洛阳市宜阳县交警大队东800米

销售热线:68937777

洛宁鑫钰店 地址:洛宁县凤翼东路东关加油站东侧

销售热线:66237699