

洛阳·城事

《公共服务大家评》进行第三场直播,个人信息保护等问题受关注

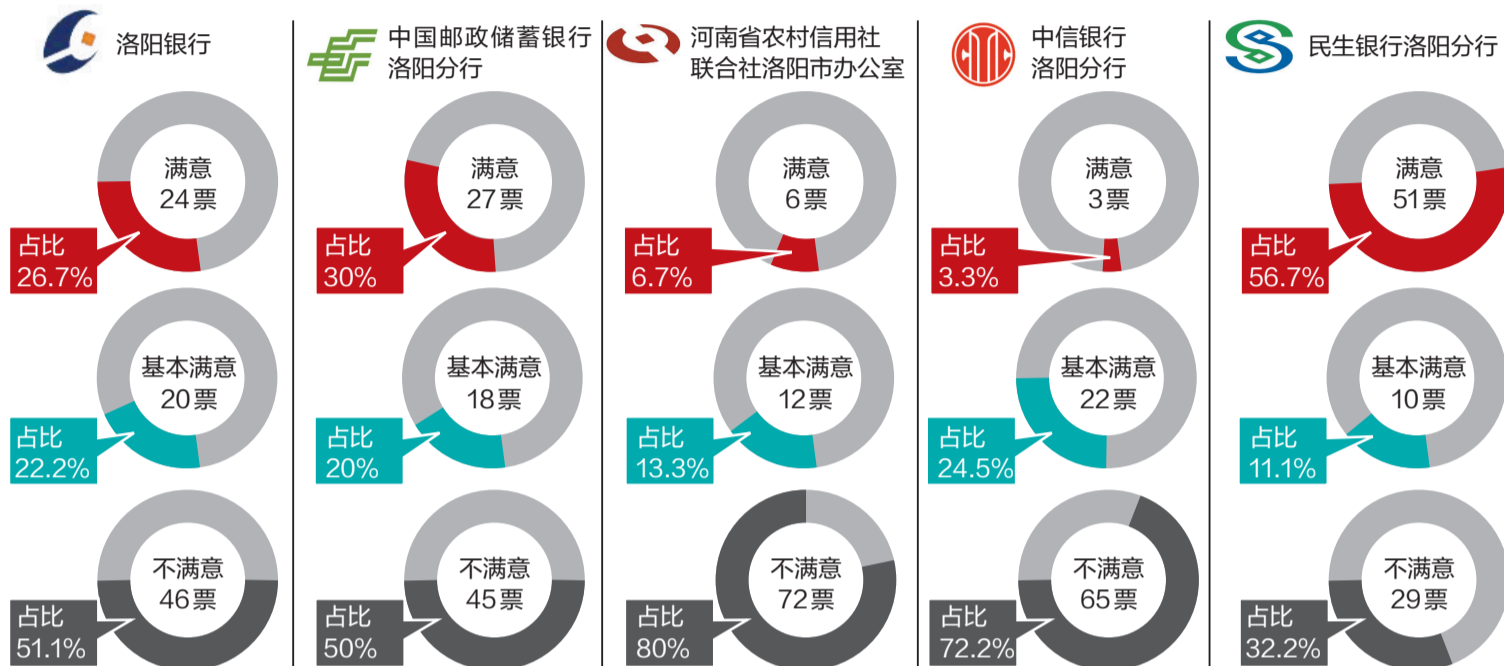
5家银行满意度测评全不及格

□记者 韩铁栓

现场90名评议代表对5家银行的服务进行了现场投票评议,其中:

昨天,旨在促进我市公共服务行业转变行风、提升服务效能的《公共服务大家评》活动进行了第三场现场直播,继续关注银行业。在90分钟的时间里,评效嘉宾、评议代表和场外群众围绕有关银行存在的服务网点少、服务能力不足、履行承诺不到位、个人信息被泄露等问题向有关银行的负责人进行了提问,相关负责人进行了回答。

在现场满意度测评环节,5家银行没有一家的满意率达到60%。



绘制 闵敏

1 给公交卡充值,能否更便利点儿?

【问题】

洛阳银行作为我市的本土银行,承担着我市多项便民服务的费用代收工作。近期,有市民反映,为给公交卡充值,他们拿着钱,花了一个下午,连跑了新区和涧西区的5个洛阳银行的营业网点,都没有充值成功。洛阳银行工作人员说,“不办(洛阳银行)银行卡,就不能充值”。拿着现金却无法给公交卡充值,这究竟是怎么回事?

【回应】

洛阳银行副行长吴晓丹:给公交卡充值,有两种方式,一是人工充值,即现金充值,这在我市城市区中州路沿线的7个洛阳银行营业网点里可以进行,二是自助充值,即使用洛阳银行的银行卡自助给公交卡充值,这在我们行目前设置的66个营业网点里都能进行。我们不能进入公交公司的业务操作系统,所以即使是人工充值,我们也只能把市民的钱转交到公交公司的账上,然后由网点里公交公司的工作人员完成充值。公交公司目前还没有能力在每个洛阳银行的营业网点里都派出工作人员,所以我们现在能进行公交卡人工充值的只有中州路上的7个网点,请市民理解。另外,办洛阳银行的银行卡,不收任何费用,市民凭身份证就能很快办理。

2 免收管理费的小额账户,大家均可申请

【问题】

根据银监会和发展改革委的有关规定,客户可以在商业银行申请一个免收账户管理费和年费的账户,但邮政储蓄银行的工作人员表示,每月余额在100元以下的小额账户,仍要收取每月1元的管理费,这和有关规定是否矛盾?

【回应】

中国邮政储蓄银行洛阳分行副行长李建有:按照国家有关规定,每一个人都可以在一家商业银行申请一个免收账户管理费和年费的账户,邮政储蓄银行也已执行,但是客户必须自己先提出申请。

3 莫名其妙“被贷款”,司法鉴定辨真伪

【问题】

今年6月,家住洛龙区白马寺镇杨湾村的杨女士在某银行申请办理信用卡时,被告知有不良贷款记录,不予办理。经查询,原来早在2006年,杨女士就在我市农村信用社白马寺分社“被贷”了

一笔4.5万元的款项,且早已超过了还款期限(2007年)。杨女士和她的父亲都很诧异:他们从未到任何一家银行贷过款,但在市农村信用社白马寺分社有关贷款资料中,杨女士的身份证复印件等赫然在目,这是咋回事?

【回应】

河南省农村信用联合社洛阳市办公室副主任崔伟莉:对这件事,我们之前有过了解,这笔贷款实际上是2004年首次发放的,2006年其实是续贷。目前,就这笔贷款争议,杨女士和她的父亲已起诉到洛龙区法院,现在正在协调做杨女士的签字笔迹和个人印章的司法鉴定。

4 贷款面签成过场,工作漏洞要堵塞

【问题一】

10月20日,家住栾川的李先生突然接到中信银行的还款电话,电话中说李先生的妻子在中信银行欠款1万多元,这让从未与中信银行打过交道的李先生很吃惊。报案后,他到中国人民银行打印了征信报告。征信报告显示,在其妻名下共有三笔贷款记录,高达7万元,其中2013年12月12日,在中信银行办理了一张信用卡,信用透支7500元,目前应还款11818元。后经有关录像资料证实,确实是有人借用了他妻子丢失的身份证办了贷款和信用卡,并进行了透支。

按照规定,即使在网上申请办理信用卡,也要到有关营业厅进行面签确认,通过后方能办理。明明不是身份证上的人,这面签怎么就通过了呢?

【回应】

中信银行洛阳分行副行长唐松立:这件事的发生,说明我们的工作确实还存在漏洞。对此,我们将进一步完善工作流程,并狠抓落实,把好每一关。对于李先生和家人遇到的问题,我们将协助公安部门,把事情彻底搞清楚。同时,如果发现我们的工作人员有违规办理、失职等行为,我们也将按规定予以严肃处理。

【问题二】

今年9月,市民陈先生在中信银行一位客户经理的帮助下,完成了有关资料的填写,办理了一张中信银行的信用卡。没过几天,他就接到了来自“上海中信银行信用卡中心”的诈骗电话。陈先生感到很气愤,他的个人信息怎么这么快就被无端泄露了?中信银行的客户信息到底还安全吗?

【回应】

中信银行洛阳分行副行长唐松立:从制度和操作流程上讲,我们都有监督和监控,中信银行的客户信息安全还是有保障的。具体到陈先生这件事,我们下去将通过其办卡过程倒查,查清其信息泄露原因,给陈先生一个说法。

5 网点太少不便民,合理布局应提速

【问题】

市民杜女士等反映,民生银行目前在我市设置的营业网点有点儿少,办理业务很不方便,希望能在瀍河回族区、老城区等空白区域设置营业网点。

【回应】

民生银行洛阳分行副行长李红:营业网点少、服务能力不

足,确实是我们目前急需解决的问题,如在老城区和瀍河回族区,到现在还没有一家综合性服务支行。对此,我们一方面将积极向上级机构申请增加网点,同时也将加快在老城区和瀍河回族区的选址、布点等工作,并承诺明年一定会有更多的网点投入使用,为客户服务。

(豫)医广[2014]第11-13-492号

洛阳阳光男科医院

男科专线 0379-63156789

院址:洛阳市九都路与解放路口西南角