

虽然工
作时间明明白白
写在牌子上挂在门口,可
泰城一些银行的工作人员却没
站好最后一班岗,不按规定下班。
在下班时间前十几分钟甚至半小时,就停止接
待新客户,叫号机也提前停止工作。律
师表示,此举已违反《商业银行
法》方便客户的规定,市
民有权追究责
任。



明明5点才下班 多个银行网点提前“掩门”谢客

不到下班时间已不接待,叫号机也停用

本报记者 赵兴超

下班半小时前,银行停办业务

5日,泰城市民李先生到银行办理业务,时间刚刚下午4点45分,银行却已经对外称不办理业务,让改天再来。

当天,在龙潭路上班的李先生,因为公司事情繁忙,本想给在外地生活的女儿打点生活费,白天一直抽不出时间。看着快下班了,李先生和老板提前请假下班,拿着现金来到公司附近一家银行网点准备打款。来到银行时,时间刚刚下午4点45分,李先生刚想进门,银行里走出

一个保安说下班了。“你们的牌子上不是写着营业时间到下午5点吗?”李先生问,而保安头也不抬地回答“现在基本已经下班了,都停办业务”。李先生不管保安,进门问工作人员,工作人员也回答说不能办理业务,因为马上就下班,手头还有一些账目需要处理,让李先生第二天再来。

和李先生一样,市民孙女士也有类似遭遇。前几天,60岁的孙女士下午4点多到银行,想把工资卡里的

钱转到另一个银行卡。第一天她在快5点的时间段来到银行网点时,被告知可以去ATM机自己办理,但孙女士不太会用自助服务,操作了一阵没成功。第二天再去,还是下午快下班时间,工作人员看孙女士又来了,勉强抽时间给她转了钱。“明明不到下班时间,我卡着点来的,错了。”孙女士还跟工作人员解释,工作人员则让她以后办业务尽量下午4点半之前到,5点下班之前的半小时基本不接待新客户了。

◎律师:

缩短营业时间

银行法说“不行”

对于在下班前就停止办理业务的事情,一些银行网点也自称有理,是因需要整理账目等。而律师表示,此举已经违背了银行法关于服务时间的规定。

泰城一家国有银行大堂经理牛先生表示,个别银行网点有这种在下班前就不接纳新客户办理业务的问题存在,尽管多数银行对此都严格要求禁止出现,但仍不免有漏网。银行工作人员就此解释,下午4点半以后银行需要收账、核对账目,还要按照内部规定和流程整理现金,准备收款事宜。这些工作费时费力,都需要工作人员尽早完成,因此就很难再抽出精力为新的客户办理业务。对于一些修改密码、查询等的简单业务,银行工作人员可以尽量满足,但复杂的业务办理起来麻烦,经常会超过正常

下班时间还没办完,所以尽量不再办理。

“就算是4点半停办业务,我们也要忙到晚上六七点。”东岳大街一处银行网点工作人员对记者说,他们也知道市民跑一次银行不容易,但既会拖延正常工作,还会对银行内部工作和钱币安全带来隐患。

记者从相关律师处了解到,根据《中华人民共和国商业银行法》第四十九条规定,商业银行的营业时间应当方便客户,并予以公告。商业银行应当在公告的营业时间内营业,不得擅自停止营业或者缩短营业时间。商业银行不得以“内部结算”、“系统终止服务”等理由,拒绝向市民提供服务。如果拒绝,就已经构成了违约,市民可以按照实际情况起诉、投诉等维护自己的权益。

提前“掩门”谢客,网点挺常见

记者走访泰城一些银行网点发现,这种情况并不少见。有的银行网点提前十几分钟“掩门”谢客,有的网点内以叫号机打不出号码为由拒绝服务,有的则按照业务简繁程度区别对待。

4日下午4点半左右,在火车站附近一家银行网点内,客户已经所剩不多,3个柜台两个已经挂出“停止办理”的牌子,只有一个为剩下的两名顾客办理。记者以顾客身份准备到叫号机前排队打号,大厅工作人员马上

询问记者办理什么业务。“要是取款、转账,请您最好去ATM机办理。如果办理信用卡,可以马上办。如果是其他转账等业务,请您明天再来。”工作人员说。

5日下午同样在4点半,记者来到文化路山农大北门几处银行网点,也发现了相似的情形。记者在叫号机叫号时,包括“个人业务、现金业务、对公业务”等在内的八个选项全部没法选取,号码也就无法打印。工作人员告诉记者,快到下班时间,他们行里

的叫号机统一在4点半无法出号。如果有紧急需要,工作人员可以帮忙办理业务,如果不那么紧急,就第二天再来。

在旁边一处银行网点,下午4点45分,银行保安就已经开始收拾门口摆放的业务展示板,把展板拿进银行大厅后,随手又把卷帘门拉下来一半,人员进出只能低下身子钻。“还有一个顾客在办业务,想办业务就早点来,今天不行了。”保安对一名前来准备办业务的市民说。

◎有话就说

许下承诺就要做足每一分钟

大多数银行下班时间在下午5点,4点30分、4点40分甚至4点50分停止办理业务,看似只有十几分钟的时间并没有什么,实际上则反映出一个银行的服务态度和品牌意识,对老百姓来说,更有可能解了燃眉之急。

很多市民都有过这样的尴尬,着急上火跑到银行,想赶在下班前办个业务。业务不麻烦,或许ATM机就能办,但有人就是不喜欢用,对ATM机不放心。当市民把这份放心交给银行工作人员时,却被一盆“停止办理”的冷水当头泼上,冷的不止是温度,还有那颗信任的心。尴尬的不只是大热天跑了几条

街到银行的市民,还有把为客户服务天天挂在嘴上的银行。

下班时间白纸黑字写着,不论怎样的理由提早停办业务,老百姓都没法接受。既然承诺了5点下班,即使市民4点59分走进银行,银行按理说也要始终如一,像早上接待第一个客户一样,而不是板着脸说“明天再来”。诚然,银行自有银行的说法和理由,不论是整理账目收拾ATM机不放心,还是业务例会、学习讨论,总能给市民一个冠冕堂皇的说法。我们暂不论这些理由与说法的合理性,单单就承诺这个词来说,违背承诺提前停办业务就说不过

去。对于以比拼服务为重点的银行来说,这点小细节,或许就能决定用脚投票的成败得失。

当然,市民不是不讲道理,也不会银行快下班的时候,故意“一分钱一分钱取款”或是刁难工作人员。如果不是事情紧急或时间紧张,谁也不会着急忙慌卡着点去银行办业务,更不会在超过下班时间后,再无理取闹办理。说过来倒过去,互相理解互相支持才是解决办法。银行做足每一分钟的服务,把承诺落到实处,老百姓得了方便自然满意,银行的品牌效应和口碑也就自然树立了。(赵兴超)

兴业银行 买理财到兴业! 兴业理财收益高!

投资偏好	要素名称	起点金额	基本要素			拟销售时间
			期限	参考年化收益率	产品特点	
稳健型	天天万利宝	1000元	59天	4.90%	认购便捷 收益稳定 全年天天发售 手机、网上银行	2013年07月09日 -2013年07月15日
			253天	5.40%		
	天天万利宝(夜市版)	1000元	44天	4.95%	网上银行、 手机银行专享	2013年07月09日 -2013年07月14日
			90天	5.20%		
私人银行类	万利宝	100万	48天	5.60%	收益稳健 高端专享	2013年07月05日 -2013年07月11日
贵金属投资	帐户金/银	1克	无固定期限	0.2元/ 0.04元	多空交易机制 1元起交易 专业客户端	5*24小时 不间断交易

好消息! 兴业银行手机银行全线升级! 向全国任何一家银行汇款免费,还可以实时到账!
兴业银行手机银行,您身边的银行!

所有产品请向财富经理详细了解风险属性后购买! 理财非存款,产品有风险,投资须谨慎!

地址: 东岳大街157号(老自来水大厦) 财富热线: 8676888 8676888