

银行延时下班想得好难实现

近日,银监会主席助理阎庆民建言“银行对私时间延长一两个小时,民众可在下班后到银行处理个人金融业务”引发热议。七成网友表示赞同,但也遭到了很多业内人士反对,更多银行一线柜员“叫苦不迭”。



银行柜员下班后还要做结算、对账等,一般下班时间在晚上七八点钟。
本报记者 李兆辉 摄

柜员叫苦:晚上常七八点下班

在新浪网开展的一项调查中,截至26日18点,67.6%的网民认为“应该,民众可在下班后到银行处理个人业务,方便上班族”;18.9%的网民认为“不应该,晚两小时关门会增加银行成本,增加柜员劳动强度”;13.5%的网民认为“无所谓,ATM、网银

已可以办理各类业务,不需要去营业厅”。

虽然多数网友赞同延时服务,不过这条建议却招致了业内人士的反对,尤其很多银行一线员工抱怨声四起。“我工作好几年了,几乎没有晚7点之前下过班。”一家股份制

银行的柜员小王对记者说,虽然银行营业时间是从上午9点到下午5点,但这不是柜员的工作时间。她每天8点多上班,一直坐在前台工作,直到中午替班吃饭;下午5点营业结束后,还需要对账、结算,经常忙碌到晚上七八点钟。

银行:网点都延时没必要

一国有银行个人金融业务的相关负责人介绍,延长工作时间对银行来讲“在技术上的操作难度不大”,如果说有难度,主要是体现在成本上。“现在银行的服务中已提供了像存取款、汇款、缴费收费等普惠性的服务,这些服务对银行而言是不赚钱的。”这位负责人说,银行此时承担的角色更像是一家公

益性的金融机构,但除了这种角色,银行更是一个以利润为导向的商业机构,延长服务时间看上去很简单,但背后的成本却是巨大的,“除了人工成本,后台包括IT系统、安全保卫和押送工作,都绝对不仅仅是一个营业网点就能解决的问题。”

该负责人称,银行首先会评估现有物理和电子渠道能

否满足客户的需求,如果不能满足,又有多少这样的需求。在他看来,现在网点服务出现的一些问题,如排队时间过长,都是一些结构性的问题,“在一些时间段、一些区域内发生频率较高,而在另一些时间段和区域,矛盾或许就不那么突出”,从这个角度上来说,“要求所有网点都延长服务时间并不现实,也没必要。”

泰安银行协会:银行可根据需要自己定

专家认为,银行作为一个窗口行业,又是一个服务行业,应该在不损伤自身利益的情况下,在做好投入产出平衡的前提下,最大限度来增加服务时间,提高服务能力。随着银行业改革的深化,中国银行业的竞争力需要在各个方面进行提高,虽然说银行服务水平的提高,有赖于竞争更

加完善,但如果能主动适应未来发展的趋势,率先在行业内做出表率,这样的银行能在市场上抢得先机。

某股份制银行业人士则称,银行业的竞争很激烈,“如果有一家银行出台这样的举措,其他各家银行就会跟进。”他建议摒弃一刀切的做法,选择在人口稠

密的地区试点推行。

驻泰银行主动延时上班的可能性很小。记者从多家银行了解到,他们普遍透露“目前还没有接到通知要调整服务时间”。泰安市银行业协会介绍,银行调整上班时间,需要每家银行根据自身客户需要决定是否延长。
(李兆辉)



贷款通 审批快捷 担保多样

结算通 到账及时 安全便利

理财通 巧用资金 财富增值

服务通 贵宾尊享 品质生活

生意成长 一路畅通

“兴业通”是兴业银行为自雇人士、个体工商户、合伙人和私营业主等“成长型经营业主”量身定制的综合金融服务方案。集贷款融资、支付结算、理财规划与贵宾服务为一体,助力经营业主生意成长,实现财富与生活品质同步提升。



真诚服务 相伴成长

热线兴业: 95561 在线兴业: www.cib.com.cn 无线兴业: wap.cib.com.cn