

宁可排长队,也不“亲近”ATM机

一老人银行柜台取工资遭拒

本报记者 赵兴超

银行



想去银行柜台取工资 工作人员说不行

“我就想在柜台办业务,为什么非得把我推荐到ATM去做自助服务呢?”11月28日,泰城市民施女士反映,自己在银行办业务时,因为想去柜台而不是ATM机,取号被拒绝。

家在泰城青年路的市民施女士,今年60多岁了,退休多年,工资卡一直用的是某银行银行卡。因为上了年纪,出门办事不太方便,特别是去银行查询、取用工资,就成了她的一大难题。“主要是眼睛有点花了,看屏幕啊,纸张上的字啊,都看不清楚,银行的机器也都不会用。”施女士说,虽然退休工资每个月都定时打进银行卡里,可她之前能不去银行取就不去,“每次都挺费劲,办业务时间也长,有时候排队都得排好一会。”为了减少这些不便,施女士都是每三个月去一次银行。

前段时间,施女士看着已经过去了三个月没管理工资,就来到财源大街一处银行网点。刚进银行,施女士就想先取个号。工作人员问她办什么业务,施女士就说是领退休工资的事。“那个工作人员紧接着就说别取号了,让我去ATM机那边自助查询就行。”施女士说,她向工作人员解释,自己不会使用自助机器,在看不清屏幕上的数字,就想在柜

台办理。可不管怎么说,工作人员仍旧极力推荐她去ATM自助服务办理。几番下来,施女士有点生气。“工作人员最后就说我不能取号。”施女士一听马上火冒三丈,和工作人员在大厅里吵了起来。

随后赶来的工作人员和施女士解释说,要是排队得排比较长时间,而且她的业务不是非得柜台才能办理。施女士说她也理解银行推荐自助服务的做法,可是她对机器操作不熟悉,担心出现各种各样的问题,就算是工作人员陪着操作,她也觉得不那么安全。随后,工作人员给施女士道了歉,承认拒绝施女士取号办业务是不对的做法。

习惯用存折 常被推荐办卡

老年人因为身体情况等原因,在银行办理业务时比年轻人总要反应慢半拍,这直接导致个别网点对老年人的区别对待。用存折办业务时被推荐换成银行卡,取号排队被安排到自助服务区等,不少老年人都曾遇到。

“银行工作人员格外照顾我们老年人,我感觉很高兴,可是有时候不能以为老年人着想的旗号,强压着我们做不想做的事啊。”家住文化路的市民曾先生,每次去银行取钱,都会被善意劝说办银行卡,原因是他平时用的是一张存折。曾先生说,不管到

哪个网点,工作人员都说差不多的话,“他们说以后都得换银行卡了,存折只能在柜台用,周末银行休息的时候就取不到钱了。”原先曾先生换过一张银行卡,但不会用ATM机,还是得去柜台让柜员帮忙取钱。银行卡也不如存折直接,进出账都写在存折上一目了然。之后,曾先生只用存折,周末也不去银行,可就算这样,每次办业务都得被“推荐”一次,让曾先生不胜其烦。

有的银行网点对持卡老年人提供ATM机辅助操作服务,赢得部分老年人喜欢的同时,也有部分老年人感到很不自在。“我只要拿卡去,就把我带到ATM机,银行的人帮我操作,可这样我的密码和卡里的信息就又多了一层泄露的风险。”市民陈先生说,他每次去银行都感觉备受“照顾”,尽管输入密码的时候工作人员都转过脸不看屏幕,可因为视力和听力的问题,他还得让工作人员帮忙看看卡里的余额,大声报给他余额数目。

老年人早排队 为啥晚叫号

记者在调查中发现,部分需要到银行办理业务的老年人,对银行过度热情的服务有些吃不消,希望得到公平对待。多数老年人偏爱柜台,认为更踏实。不能因为老年人在柜台办理业务

耗费时间,而总是推荐自助服务,也不应该“忽悠”老年人开通不必要的服务。

市民刘女士对老年人在银行办业务时遇到的难题深有体会。她今年65岁,每次去银行都尽量用ATM机,有时候带着上初中的孙子帮忙。“我操作机器还不如孩子熟练,一会就弄好了。”刘女士说,有时候自己去操作,取二百块得十几分钟。刚开始时,她在银行排队取钱,不知道为什么,后面的人总是在她之前被叫到,她等到中午银行休息都没取到,还耽误了买菜做饭。打那以后,刘女士就学着用ATM机,一是不想在柜台耗时太久耽误其他人特别是时间紧张的年轻人,二是不想再让工作人员帮忙,“现在泄露信息的事这么多,还是自己保护好自己”。

泰城一家银行网点业务经理说,他们对待老年客户和其他年龄客户一样,针对老年人的特殊性,也曾考虑设置老年专用窗口,但这样一来就对其他客户不公平。业内人士分析,老年人在银行客户群体中,大多数都是中低端客户,加上本身的身体、年龄等不便因素,导致银行会耗费更多时间、精力为其办理业务。个别网点分流老年人使用柜台服务的压力,也就在情理之中。虽然银行因此降低了成本,但对老年人来说是不公平的。

教您几招

老人取款时 注意这几点

在银行办理业务时,老年人容易遭遇骗局,根据老年人特点和骗子常用招数,市民可以借鉴以下几种防骗注意事项。对一些不需要亲自去银行的事项,尽量让家人代办。

防骗的几点注意情况:第一条,有事咨询银行工作人员,不要盲目听信目的不纯的人的建议。取款后应及时回家,少与陌生人搭话,尤其是一些自己不认识的年轻人。当遇到自称是家人、亲戚的朋友、熟人或某机构的调查人员时,一定要提高警惕。第二条:莫贪小便宜。取款后,在银行周边或回家路上,不要围观街头小把戏,尽量少接受免费赠品。第三条:不扎堆不凑热闹。在银行内取款时,遵守排队纪律,不论是柜台还是ATM机,都排队轮候。轮到自己时再上前,别人主动凑到身前时提高警惕。没有扎堆乱哄哄的情况,骗子就很难伺机骗取您的个人信息。第四条:尽量不单独到银行办业务。老年人因为身体等缘故,对银行业务也多不熟练,应该尽量让家人陪同。

可以由人代办的情况:1、修改密码,可以由他人代办,也可在ATM机上修改。2、银行卡丢失需要挂失,口头挂失或书面挂失都可由他人代办。3、借记卡存、取款一定数额以下可代办,各行规定不一,需提前了解清楚。

而有些银行业务则必须由本人办理,如果事先没有弄清楚,老年人很可能要多跑几趟。这些业务包括账户信息查询修改、挂失后续事项和签约类业务。如果老人记性差忘记了密码,就得办理密码重置业务,这也需要本人前往银行。签约类业务主要指开通手机银行、网上银行等,也不能代办。

泰安市农村信用社信贷产品介绍



个人自主创业贷款

产品简介:个人自主创业贷款是指农村信用社向服务辖区内符合贷款条件的农村青年、大学生、返乡农民工发放的用于自主创业的各类人民币贷款。

贷款对象:在信用社服务区内居住或有固定的生产、经营场所,具有完全民事行为能力、劳动能力、

较高经营能力和贷款偿还能力的农村青年、大学生、返乡农民工。

贷款条件:通过政府逐级推荐和信用社建立创业信息库从中筛选的方式确定借款人。借款人应具备以下条件:

- (一)年龄在18周岁(含)以上,45周岁以下,具备完全民事行为能力、劳动能力或经营能力的自然人;
- (二)户口所在地或固定住所(固定经营场所)在信用社的服务辖区内;
- (三)有发展前景好的创业项目,有合法、稳定的经济收入,具备履约还款能力;
- (四)在信用社开立账户,自愿接受信用社的信贷监督和结算监督;
- (五)无重大不良信用记录;
- (六)其他家庭成员(如配偶、未婚子女等)在信用社未办理贷款;

(七)信用社规定的其他条件。**贷款额度:**个人自主创业贷款由担保公司担保,贷款额度最高不超过20万元。

贷款期限:最长不超过1年。**贷款利率:**按照中国人民银行规定的基准利率和信用社利率浮动幅度以及有关利率定价管理制度要求来合理确定。

申请资料:借款人的有效身份证件及农信社办理个人自主创业贷款规定的相应资料。

还款方式:可采用定期结息、到期还本的还款方式。

出国劳务个人贷款

产品简介:农村信用社向出国务工人员发放的用于缴纳出国前各种费用的贷款。出国劳务个人贷款遵循“合作共赢、专款专用、专户

管理、利率优惠”的原则。

贷款对象:经商务部批准的对外劳务合作经营资格的公司和具有对外承包工程经营资格的公司、人力资源和社会保障部批准的境外就业中介机构拟派遣或雇佣且经省外经贸委认可的出国务工人员。

- 贷款条件:**
- (一)具有完全民事行为能力,且年龄在18周岁至45周岁之间;
 - (二)具有贷款行辖区内常住户口,能提供有效身份证明;
 - (三)无重大不良记录(无存量不良借款、担保、欠息余额);
 - (四)经具有劳务输出培训资格的单位培训合格,具备一定的劳动技能;
 - (五)能提供出国从事职业和收入证明,具备按期偿还贷款本息的能力;
 - (六)有一个以上的稳定联系人(包括夫妻、父母或其他直系亲属),

能提供符合条件的担保措施;

(七)农村信用社规定的其他条件。**贷款额度:**贷款额度根据出国劳务人员前期费用的70%以内,原则上单户贷款最高不超过5万元。

贷款期限:出国劳务个人贷款期限不得超过外出劳务合同期限,原则上最长不超过2年。

贷款利率:按照中国人民银行规定的基准利率和信用社利率浮动幅度以及有关利率定价管理制度要求来合理确定。

申请资料:借款人的有效身份证件及农信社办理出国劳务个人贷款规定的相应资料。

还款方式:期限在1年以内的实行定期结息,到期一次性还本方式。对期限超过1年的贷款,采用定期结息、分期还款方式,至少每半年一次还本,也可季度偿还。