

重病老人银行取款时身亡 重病、身故为何取款难?

5月15日,网传重病客户彭女士在农行株洲田心支行办理业务时离世。涉事银行负责人接受采访,经初步调查得知,5月14日下午,客户彭女士(62岁)的大女儿陈某带着彭女士的定期一本通及两人身份证到柜台支取定期存款,连续三次输入密码错误后,陈某表示会带彭女士本人来网点办理业务,未介绍彭女士的病情,该行工作人员也不知道彭女士的身体情况。

5月16日,据大河报报道,双方已和解,银行方面将负责老人的丧葬费用,并以慰问金的形式向家属支付了10万元。

今年3月,曾有银行被曝出“取钱需本人到场,家属被迫将卧榻老人推到银行”的情况。但随后该银行澄清,老人账户多年未用,为了保护资金安全才需要特殊处理。当时确实考虑到老人行动不便,计划周一上门服务,但家属主动要求推老人到柜台办理。

由此引发公众质疑:银行应对措施众多,为何还一而再再而三出现取款难问题?



资料图 (新华社)

取钱是否可代办?

事实上,该事件是社会大众对于病症患者如何取钱高度关注的缩影。在投诉平台上,针对银行上门服务预约等候时间长,直至老人去世后银行才联系上门服务;银行上门服务意愿低;家属取现困难等问题多有投诉。而在一些社交媒体平台上,不少网友发帖询问“老人神志不清时家属如何取钱”“行动不便者如何取钱”等问题。

记者采访了8家主要商业银行客服,均称针对特殊情况有相关应对举措。原则上取现必须本人前往银行网点办理,但遇到特殊情况可以由他人代办。

据介绍,前往银行取现,可以分为柜台业务和非柜台业务两种。其中,非柜台业务是指如客户在ATM上进行取现,这种情况只需要家属携带客户的银行卡,通过输入密码即可完成取现。不过,这种取现方式往往有限额,如客户自己未设置非柜面取

现限额的情况下,ATM每天累计取现限额普遍为2万元,同时也要参考ATM的资金额度。

柜台业务原则上需要本人前往办理。但遇到特殊情况客户本人无法到场,柜台取现也可由他人代办,这需要家属携带客户银行卡或存折、客户和代办人身份证等有效证件,通过密码在柜台取现。

不过,8家银行工作人员均表示,取现金额在5万元及以上,取款人需要提前向网点预约。

工商银行客服告诉记者,按照有关部门规定,5万元及以上属于大额取现,需要提前预约,同时需要登记代办人信息,如姓名、联系方式、身份证号码等。同时,提前预约也是给银行网点准备大额现金的时间。

邮储银行客服人员表示,5万元及以上的柜面取现,需要提前1—2个工作日向网点进行预约。

老人去世家属如何取现?

在社交平台上,老人去世后家属取现问题亦备受重视。如果存款人去世,家属应如何取现?记者了解到,这种情况下银行将启动储蓄继承取款流程。根据《优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》(以下简称《通知》),5万元以下可启动简化流程。

邮储银行表示,如果家属取现金额不超过5万元,需要家属提供已故存款人的能够证明其死亡事实的材料、亲属关系证明(如居民户口簿、结婚证等),或者是提供指定提取申请人为继承人或受遗赠人的公证遗嘱,提取申请人亲笔签名的承诺书。

“如果取款人是已故存款人的配偶、父母、子女的,还需提供居民户口簿、结婚证、出生证明等能够证明亲属关系的材料。”农行指出,

若取款人是已故存款人的公证遗嘱指定的继承人或受遗赠人的,还需提供指定取款人为已故存款人的继承人或受遗赠人的公证遗嘱。不过,因各地市场和同业情况不同,各分行可能对网点提取已故存款人存款的限额作出不同要求,需要在营业时间内与经办网点核实确认。

此外,如果取现金额超过5万元,银行指出,合法继承人为证明自己的身份和有权提取该项存款,应向公证处(未设立公证处的地方向县、市人民法院)申请办理继承权证明书,营业机构凭此办理过户或支付手续。该项存款的继承权发生争执时,由人民法院判决,营业机构凭人民法院的判决书、裁定书或调解书办理过户或支付手续。

银行如何提高紧急情况服务水平?

虽然银行都对特殊情况设有齐备的特殊性服务,但在执行过程中却仍存诸多问题,投诉不断。

北京道誉企业管理服务有限公司执行董事李利明指出,当前银行确实面临加大的反洗钱、反电信诈骗等合规压力,但银行基层网点机械地、僵化地执行监管要求,必然导致这类投诉事件的不断涌现。这种不考虑为客户办理业务中可能遇到的各种情形,不考虑客户的现实情况,就完全背离了“以客户为中心”,导致客户办理业务时常出现具有悲剧性或者戏剧性的冲突事件。

上海金融与发展实验室副主任董希淼亦表示,商业银行是经营货币信贷的金融机构,相较于一般商业服务机构,对业务办理的安全性、合规性有着特殊的更高要求。银行根据法律法规和监管制度,明确存款存取的严格流程和具体规范、要求,是为了保障储户存款安全,维护储户及其利益相关者合法权益。但银行作为金融服务机构,应坚持以客户为中心理念,服务应该更人性化,更有温度。

银行应如何提高服务水平,让服务真正便利到底?

李利明认为,银行的消保部门和声誉风险管理部门要总结梳

理本行乃至整个银行业近年来发生的各种消保冲突和声誉事件,仔细研究如何在满足监管以及执法要求的前提下,采用人性化的方式去解决这些矛盾冲突,针对具体情形提出细化的操作指南。

“银行还要把操作指南下发到各个基层网点,作为他们应对这些可能引发冲突情形的标准化要求,这个指南还要进行不定期的更新,把最新冲突情形的应对要求加进去。”李立明指出,银行要求基层网点如果遇到操作指南没有规定的或者之前没有遇到的冲突情形,应在稳住客户的同时第一时间向上级行报告情况。上级行消保部门和声誉风险管理部门应在最短时间内作出判断,给出应对指导,做到既能够切实化解可能引发消保冲突和声誉风险的纠纷,又不违背监管和执法部门的要求。

此外,董希淼建议,银行还应进一步加强基层机构和员工培训,进一步增强服务意识,提高服务能力;进一步简化办理流程 and 所需要的相关材料。同时,他还呼吁金融监管部门出台如《优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》这类规范性文件,统一行业行为,引导金融机构更好地服务于民。

(新京报)

密码重置或挂失必须本人去银行?

家属为银行客户办理取现时,难免出现银行卡密码多次输入错误,或银行客户记错、忘记密码的情况。在社交平台上,有储户家属发帖询问,家人生病不方便走动,但不得记得银行卡密码,应该如何取钱?

对此,8家银行均表示,如果重置密码或挂失,原则上必须由本人前往网点办理业务。但对于重症等客户无法前往网点办理业务的情况,银行均可提供上门服务,若客户需要提供上门服务,要与附近网点联系预约时间。

一家国有大行内部人士告诉记者,银行内部对上门服务已形成规范性文件。银行规定,对于因重症、意外事件等特殊原因无法亲自到网点办理的客户如其需要办理的业务按规定应由客户本人办理,网点可提供上门服务。

记者采访的8家银行客服亦均表示,针对客户无法到达网点的特殊情况,均可提供上门服务。但客户或家属需提前与就近银行网点联系,确认网点是否可上门,并预约上门服务的具体时间。

上门服务本是便民服务,但客户对此的投诉却并不少见。有储户向记者反映,银行虽然有上门服务,但主动提供这项服

务的意愿不强。此前家人因生病无法前往银行网点办理业务,通过多种渠道与银行交涉后,银行才最终同意上门服务。另有网友在社交平台上表示,银行上门服务预约等待时间太长,同时手续繁复,对于着急用钱的客户来说,十分不便。

有业内人士指出,银行提供上门服务并非监管统一要求,监管也未发布过指导性文件,是银行为了提高服务质量所设的一项便民服务。但在实际操作中,银行网点员工可能会存在因为不了解、怕麻烦等原因,不会主动提供如上门办理等服务。

此外,记者了解到,如果遭遇需紧急就医的情况,银行可紧急将客户资金转入救治医院指定账户,确保客户救治的医疗费用。有银行称,办理这项业务,需要代理人提供医院诊疗证明、直系亲属关系证明、承诺书、双方有效身份证件等资料,但客户账户中的资金只能转入救治医院指定账户。

针对客户本人无法到场的情况,线上渠道亦可使用。交通银行客服表示,客户可在该行App、“云上交行”小程序等进行线上挂失和修改密码,这种方式需要使用本人有效身份证件和银行卡。