

ATM机吞钱没人管,谎称多吐钱客服马上就到 工行农行交行昨承诺: 吞卡吞钱,两小时内处理

向人民汇报
聚焦南京行风评议
系列报道

昨天,2012年度南京市重点行业“向人民汇报”述职评议多媒体活动举行。这次“赶考”的是首次参与电视述职评议的行业——银行(中国工商银行江苏省分行、中国农业银行江苏省分行、交通银行江苏省分行)。面对一系列“火药味儿”颇浓的问题,这三大银行的“当家人”没有避讳,而是——进行了解答。最终银行行业的得分为82.03分。

□现代快报记者 鹿伟/文 见习记者 马晶晶/摄

述职

工行: 增设204个柜口 缓解排队难



中国工商银行江苏省分行副行长、营业部党委书记、总经理陈平(见左图)在述职中表示,近年来,工行先后支持了河西新城、过江隧道、青奥中心、保障房等全市重大项目、重要民生工程建设,支持了广大市民的消费升级和生活改善。据悉,工行升级改造了79家网点,增加了187名大堂经理,增设了204个柜口,自助服务终端投放超过1000台;增添了饮水机、老花镜等便民设施。

农行: 贷款利率水平 南京最低



“银行联系着百姓的钱袋子。”中国农业银行江苏省分行营业部党委书记、南京分行行长王春林(见左图)表示,他们一直在避免排队和加强服务上下功夫。近两年,增加网点窗口52个、柜面人员262名、自助银行53个、自助设备492台,在代发养老金的高峰期,取消网点轮休,组织机关人员下网点代班;对特殊人群提供上门服务,仅今年就到医院办理业务26起。近两年累计发放贷款900多亿元,有力支持了危旧房改造等民生项目。贷款利率水平在南京同业中最低。

交行: 推出全国首台 硬币自助兑换机



交通银行江苏省分行纪委书记、副行长姚桢(见左图)表示,在南京设立64家人工网点、103个24小时自助服务区,涵盖柜面、网络、电话、短信等各种渠道和代理缴费等各种服务。针对客户个性化需求,在营业部推出了全国首台硬币自助兑换机。今年已经累计投放保障房贷款近百亿元,是全国保障房融资中最大的一笔单项企业债;全年开展手机银行转账零手续费活动,并开发南京市50余家医院网上预约挂号系统。

问题

监督员不留情面为三大行“挑刺”

自5月以来,行风评议监督组对工行、农行、交行服务窗口及各职能部门开展明查暗访,电话回访服务对象162人次,召开各类座谈会10余次,发现问题158个,提出整改建议133条,已落实整改110个。

昨天的评议现场,监督组组长马健一针见血地指出了银行目前存在的问题。比如,部分银行在每月退休工资、养老金等集中发放时段排队队长的问题仍很

突出,一些网点窗口未能全部开放,缺乏应急预案、没有安排应急人员;部分银行大堂经理综合素质有待提高,服务意识不强;有些银行利用强势地位,有强迫消费的问题。如在不少银行开户时,只能办理银行卡而不办理存折;有些银行把ATM机单笔取款金额控制在2000元,使客户在跨行取款时,被迫支付多笔手续费。同时,他也为银行开出了相应的“药方”。

热点问答

1 ATM机吞钱没人管,谎称多吐钱客服马上到 承诺:最迟在两小时内处理到位

南京一市民夜里遇到这样的事,去银行存钱,卡被ATM机吞了,打电话找银行工作人员,结果被告知需要等几个工作日才能处理好,无奈之下,想出“奇招”,谎称ATM机多吐钱了,结果银行工作人员5分钟就赶到了……看了短片,现场观众苦笑之余,更能感受到说谎市民的种种无奈。

“看了以后很受触动。”中国工商银行江苏省分行副行长、营业部党委书记、总经理陈平坦言,前段时间他们也在换位思考,如果他们是客户,卡被ATM机吞了,要等几天才能处理,自己肯定也非常焦急。为此,工行内部召集相关部门进行讨论,准备采取两项措施:

第一,所有支行网点的ATM机出现吞钞吞卡必须立即派人处理;第二,从11月1日起成立ATM机应急服务小组,凡ATM机出现吞钞吞卡必须

最迟两小时内赶到现场处理。

“短片说明了两个问题。”中国农业银行江苏省分行营业部党委书记、南京分行行长王春林则表示,一是银行没有站在客户角度思考问题,没有急客户所急,想客户所想;二是银行在客户关系处理上存在不平等等问题,这是需要认真反思的问题。对此,农行准备成立95599客户指挥中心和应急团队来统一协调指挥,对于ATM机吞卡吞钞问题投诉两小时内处理到位。

交通银行江苏省分行纪委书记、副行长姚桢称,下一步交行营业网点如果发现吞卡或吞钞现象,营业时间内将派人进行现场处理。此外,现在已组建了一支24小时队伍处理这个问题。“目前交行在省内部分网点试行24小时紧急到位服务,2个小时之内处理,试点成熟后将在全省推广。”

2 市民排长队,VIP客户为何随到随办 回应:年底排队时间控制在30分钟

一边是老百姓在普通窗口排起了长队,一边是VIP客户不排队或者插队,“有钱人VIP客户是客户,我们老百姓就不是客户吗?”一位听众对银行排队时间长的问题颇有怨言。

“这个问题非常中肯。”姚桢表示,在有些网点条件不允许情况下确实存在这种情况,建议以后普通老百姓和VIP客户在一个队伍上排队。

农行江苏分行营业部副

经理陆铁表示,有些网点设立了VIP贵宾通道,有些网点还没设置,对于市民反映的问题回去以后立即整改。此外,推广使用现代金融工具分流客户,缓解排队现象。

陈平则透露了一个好消息,工行将对网点大堂客户排队时间明确压缩,今年年底控制在30分钟,同时建议市民合理利用人工区和自助区办理业务。

3 理财产品赚了是银行的,亏了百姓买单 回应:员工推销理财产品不拿提成

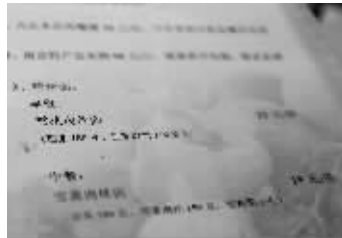
理财产品很受欢迎却暗含风险,并且有巨额收益时是银行的,吃亏了老百姓自己买单,这种行为是否合理?

交行江苏省分行行长助理林波表示,为客户提供财富资产保障增值也是银行重要任务之一,因此推荐理财产品有其合理性,客户的需求是多样的。“推销理财产品确实有不

规范不严谨的地方。”他坦言,有时推销产品对象、品种、时机掌握得不是非常好,交行规定,在合适的场合向合适的客户提供合适的产品。对于理财产品出现亏损的情况,他坦言:“非常痛心,因为客户是上帝,客户亏损了我们靠什么发展?”对于是否存在员工拿提成问题,他坚定地表示:“没有”。

马上整改 禄口机场述职评议追踪

行风评议后,南京禄口机场再次降低物价
58元的雪菜肉丝面
降到了22元



雪菜肉丝面降价了
现代快报记者 顾炜 摄

10月23日,南京禄口国际机场作为参评单位参加了2012年民主评议政风行风工作“向人民汇报”多媒体联动直播活动,介绍了机场今年以来调控物价的措施和效果,同时机场相关领导现场承诺还将进一步下调机场内的商品、餐饮价格。为了践行承诺,禄口机场于现场评议后第二天即联合各商家,在前期餐饮价格下调10—30%的基础上,部分面条再次降价,比如多个餐厅推出了22元一份的雪菜肉丝面及榨菜肉丝面。机场介绍,下周起,他们还将奔赴国内几个大机场“取经”,争取于12月初出台物价管理规定,进一步下调物价。

雪菜肉丝面降价了

行风评议会上,面对媒体观察员“禄口机场餐饮能否在现在的基础上再降价?”“可以。”这是机场领导当场作出的承诺。

昨天,记者从禄口机场了解到,目前他们已经开始行动。“10月25日起,旅客可在到达厅的金陵汤面馆、出发大厅隔离区外的百达餐厅、林顿利餐厅以及隔离区内中图餐厅、金陵汤面馆内享用到22元/碗的雪菜肉丝面、榨菜肉丝面。金陵汤面馆更是推出了特价早餐——15元/碗的鸡汤阳春面。”记者现场看到,“百达餐厅”的菜谱上已做了加页,雪菜肉丝面22元。

“以前一碗雪菜肉丝面要58元,现在这个价格在机场吃我基本上能接受了。”一位旅客表示。餐厅的生意挺红火,为了分开档次,禄口机场还特意把二楼的“金陵小吃”放在了醒目的地方,“鸭血粉丝汤18元一碗”让许多旅客驻足,“这个价应该跟主城差不多了,挺好。”

12月将进一步下调物价

在行风评议中被“点名”的还有香烟、盐水鸭等,对此,禄口机场表示,他们接下来会进行相关调研,预计12月初出台物价管理规定,进一步下调物价,让群众满意。

部分香烟价格高于市场价,候机楼管理公司表示将联合烟草专卖局对商铺内的香烟价格进行摸底,结合国家发布的烟草指导价,采取相应措施,下调溢价较高的品种,同时严格监管执行单包烟价不得超过100元的规定。对于盐水鸭价格过高的情况,他们也将于本周内到市区大型超市、盐水鸭专卖店及新百、中央等综合商场进行价格调研,下调溢价较高的品种。除此之外,机场方从下周起还将分别派出多个调研小组,分赴北京、上海、广州等机场调研商业管理方式、物价水平及敏感商品限价措施等,争取于12月初出台物价管理规定,进一步下调物价。

南京禄口国际机场总经理助理、候机楼管理公司总经理孙杰表示,参加行风民主评议,就是要听取广大群众的意见和建议。机场方一定会履行承诺,不仅动口更要动手,真心实意调控物价,必要时将下调各商家的特许经营费,降低商家经营成本,让利于群众,让广大旅客享受真正的实惠。

通讯员 余翔 现代快报记者 毛丽萍

最终得分:
82.03分

本场共发放测评表100张,有效票99张,其中满意票62张,比较满意16张,不太满意15张,不满意票6张,现场测评满意率是78.79分。据悉,现场测评数据(满意率)占80%,日常考核(95分)占20%,两者相加,综合得分82.03分。

各场评议
综合得分

医院:88.2分,公交:86.88分,旅游:86.8分,学校:85分,殡葬:83.2分,机场:82.6分,银行(工行、农行、交行):82.03分,南京火车站:74.8分

预告

今天10:00至12:00,南京电视台新闻综合频道、“中国南京”网站等多媒体渠道将直播银行行业(中行、建行、南京银行)述职评议大会。