

# 银行缺失“人性化”，监管部门为何沉默？

□本报观察员 伍里川

近来，有两条新闻让很多人又怪罪起银行等机构的“薄情寡义”。

第一条：今年75岁的徐万发身患多种重病，在西安城东一家医院接受治疗。10月12日中午，因为需要更改银行卡密码，且银行要求本人必须亲自办理，他被120急救人员用急救车送到工商银行西安纺建路支行门口，并在急救人员的帮助下被放在担架上抬进营业大厅，才最终完成了按指印这道程序。

第二条：10月15日，有读者向南方农村报网络问政爆料称，广东高州市一老人由于中风无法行动，他儿子代为到高州农信社大路坡分社取钱，信用社说身份证不对，令其到村镇开证明。证明拿来了，信用

社又说老人亲自来，家属就将病重的老人拉到信用社，可是工作人员还是不给。僵持之下，老人死了。到信用社取钱付出生命代价，这样的情形令人不寒而栗。

问题在于，银行的做法却又是按照规矩来的。人性与制度刚性果真是不可调和的矛盾吗？

毫无疑问，由于银行业的特殊性，制度的刚性必须得到保证，不然就会出现各种漏洞，甚至造成事故。但是刚性应该区分有没有必要性。不是所有事务都必须“刚性”。

《人性化还需制度保证》，本周，金融时报有篇评论以这个主题加以阐释：银行服务应该更加人性化，应该考虑弱势群体的需求，而不应该硬冷漠。但是，金融服务的人性化也需要制度保障，才能达到银行

与客户、权利与义务、人性与安全之间的平衡。

而被法制网等多家网络媒体热转的《银行人性化服务不能“看人下菜”》一文，则直指银行方面“人品”有问题——

修改密码等特殊业务必须由本人亲自办理，这几乎是所有银行的明文规定。但这个制度从来都不是铁板一块——2009年中国银行业协会曾下发《关于为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的紧急通知》，要求各家银行确保在有效防范风险的前提下，做好针对确实不能亲临柜台的严重老弱病残等特殊客户的柜台延伸上门服务。

这样看来，确实有“看人下菜”之嫌。然而，银行的逐利性让其很难

自觉做到真正的人性化。即使有规定也会首先从自身便利考虑。

银行方面不是没推出过“人性化”规定。比如说上门服务。很显然，如果能做到上门服务，前述中风老人就会少一点折腾，就很可能不会出现意外。但可惜的是，过去较为常见的上门服务，如今往往成了优质客户或VIP客户的“专享”。这样的人性化就变味了。

银行缺乏人性化举措，当受批评。值得反思的是，要解决这个问题，不能指望银行的“自觉”。公众更关注的是，当银行屡屡出现“死搬硬套”而造成各种意外甚至是悲剧时，银行业的监管部门为什么一直沉默不语？没有监管部门的约束，那些眼睛只盯着钱的银行当然可以出事也无所谓了。

## 刊视界

Magazine

总第363期  
《南方人物周刊》



【张海迪：光环下的人生】1983年，28岁的张海迪被官方树立为楷模。这30年来，她成了一个符号，这个符号在不同的时代背景下，又有着不同的反馈，在这个过程中，她经历了怎样的人生却似乎无人知晓，我们通过对她周围的人的采访，还有与她本人的接触，来还原这个符号下的人生。

2013年第42期  
《瞭望》



【用制度根治“办事难”】近日，媒体频繁曝光百姓“办事难”案例。“门难进、脸难看、事难办”由来已久，是一种典型的衙门作风。根治“办事难”，还须从制度建设入手。首先，办事流程透明。其次，进一步推进简政放权。第三，畅通投诉渠道。第四，健全问责机制。

2013年第39期  
《南都周刊》



【逃离三甲的医生】不同于传统名医，这些离开体制的新派医生个性鲜明，他们从医经验不是最长的，但思维是全新的。摆脱了体制的羁绊之后，他们相信有更好的职业前景在等待着他们，但自己最初的为医情怀，却一直没有改变。

## 一周语文

(10.13-10.19) 黄集伟专栏

Weekly Language

### 意思下就行了，来才是最重要的

#### 1 不管她会变得多么有名她都应该更有名

来自《新京报》书评周刊本周推荐，语出加拿大作家玛格丽特·阿特伍德。10月10日晚，加拿大短篇小说家爱丽丝·门罗荣获2013年诺贝尔文学奖。在中国28岁作家吴永熹写给82岁门罗的一封信里，其引用了阿特伍德对门罗的赞誉，上为其中一句。阿特伍德是小说家，也是门罗的文学好友。

#### 2 文艺徐娘

特指那些已然中年的“文艺女青年”，语出学者杜老师。听杜老师好友转述，那天，多位好友在微信里互称“文艺女青年”，杜老师突发奇想，给出“文艺徐娘”这一新奇标签，精准定位自己及好友，亦含伤逝自嘲，赞。

#### 3 神级熊孩子

来自本周媒体报道，报道说，“明尼苏达一名9岁男孩在无票、无大人陪同的情况下，逃过多重机场安检，自行登上前往拉斯维加斯的飞机要去见网友……(而)就在上飞机前两天，他偷了一辆卡车，在高速公路上撞了十几辆车”。此新闻短句中用到的“神”“神级”等，是近年开始格外流行的形容词，与此前常用形容词“牛”“特牛”等等级近似。

#### 4 意思下就行了，来才是最重要的

语出饭友教父他爹饭文：“最近正好手头拮据，碰巧一从小玩大的兄弟结婚，送来了请帖。正愁如何包这红包的时候，发现最下面有一行小字。意思下就行了，来才是最重要的，超了100别怪我翻脸。真的很感动”……在人际关系货币化、情感关系贸易化语境里，“来”确实最稀罕，婚礼如此，葬礼也如此吧。

#### 5 锯腿自救

本周新词组，来自《燕赵晚报》记者汪洋报道。报道说，“一把钢锯、一把小水果刀、一个裹着毛巾的痒痒挠，保定硬汉郑艳良用这三样简单的工具，在家中床上将自己患怪病的整条右腿锯下，为忍住疼

痛他咬掉了四颗槽牙”……如此悲剧情节惨烈画面让所有听到或看见的人一概流血受伤。

#### 6 老天爷也不好做

语出作家杜然微博。在那个即兴刻录的微博里，杜老师将风、雾霾、污染统统拟人：“北京这风得微妙地刮。没风颗粒物吹不走，污染；刮猛了尘土起来了，还是污染。老天爷也不好做。”

#### 7 喜剧垃圾

来自作者李拓文章，原题“《万万没想到》：优酷自制翻身之作亦喜亦忧”。文章从优酷自制剧《万万没想到》说起，探究视频网站低成本轻量化运作模式下的生存拓展之路。“《万万没想到》在照顾到喜剧属性的同时，多少有些先锋实验的性质：它从微博段子日和和漫画等网络流行元素中汲取灵感，‘抖包袱’的密度已达到目前国内同类喜剧所能容纳的极限……这种成功短期内虽然不易复制，但在喜剧垃圾包围的情况下，优酷喜剧也无法高枕无忧。”

#### 8 装有心事专业四级

来自饭友假装不是礼物推荐，语出饭友木头橙子饭文。“装有心事专业四级”8字是自嘲或自嘲，欢喜的是，那张“装有心事专业四级”的脸该是多生动的一张脸啊。

#### 9 死亡倒计时手表

来自TC中文网推荐，原题“死亡倒计时手表Tikker提醒人生苦短”。报道说，死亡倒计时手表Tikker“既不是什么革命性科技，也算不上特别时髦漂亮。那为什么这么成功呢？原因正如Slate提醒我们的那样，是YOLO(生命只有一次，you only live once)。”

#### 10 那个深渊的无限黑暗，那一脚踩下去的万念俱灰

语出周一财新转载、诗人舒婷为《今天》2013年秋季号“顾城纪念专辑”撰写的长文，文末，舒婷感慨说：“即使根据目击者的作证，警察部门的结论，事后得以理性地剖析那一幕悲剧。但，谁能真正还原黑子运动的轨迹，那个深渊的无限黑暗，那一脚踩下去的万念俱灰？”



驰名商标



### 话画 “伪”险

驰名商标能提升企业的市场竞争力，但从正规途径获得不仅费用高，而且难度大。浙江省诸暨市一企业主不仅自己办理了假驰名商标，还以此作为“生财之道”，介绍其他企业办理并从中获利。近日，该企业主因伪造国家机关公文罪被判处有期徒刑二年，缓刑三年。

新华社发 商海春作

## 一周贴吧

### “办证难”根子在哪？



【标签】新京报最新一期“京报调查”的结果显示，80.9%的受访者表示自己遭遇过“办证难”，只有19.1%的受访者表示没有遇到过。为何会有这么多人遭遇“办证难”呢？

【跟贴】

ID 骆明生：行贿送礼办证易，为人民服务办证难。

ID lianf：某些人素质低，某些

干部素质低，办证官员把自己的位置搞错了。人们没有明确有效的法定渠道投诉。某些证其实没必要或没必要频繁审查。

ID piaoyi\_12：明显的官僚主义。

ID 陈秋白：建立健全制度，用制度约束行为，对办事人员的不良行为，投诉一次，扣当月奖金，投诉两次记大过，投诉三次开除。这不就办好办了，看谁还敢猖狂。

ID 燕山之石：“官”念作怪。

ID 骆明：办证难的根本原因就是行政不作为难治。

## 房产税试点扩大成共识



【标签】据证券日报报道，一直力主征收房产税的著名财税专家、财政部财政科学研究所所长贾康在接受记者采访时表示，有关管理部门的改革文件，已多次明确要扩大房产税改革试点，表明这一改革

方向其实已经被锁定。

【跟贴】

ID xwu622：能否开征房产税是政府与资本间的一场较量。

ID 清月悬空：对一套起征明显不合理，从二套开征，二套百分之二十，三套百分之三十……

ID 廖傻子：全国开征房产税不要看谁的脸色行事，要为国为民才是正道。