

# 面对“特殊个案”，银行会上门服务吗？

## 记者暗访瑞城6大银行，“绿色通道”基本畅通

■记者 钱枫枫 陈瑞建/文 记者 孙凇/图

近日,陕西和广东接连发生银行硬性要求“更改密码的时候要求本人到场”,致使患重病老人不得不被家属抬到银行的事件。而早在2009年,银监会就要求各银行对于因老弱病残、出国、意外事件等特殊原因,无法办理须由持卡人本人亲自办理业务的特殊客户,开设绿色通道,必要时提供上门服务。

瑞城各大银行是否开通了“绿色通道”,而这“通道”是否畅通无阻,会为特殊客户提供上门服务吗?前日,记者随机走访调查我市6家银行网点。

### 中国银行 可向银行提供授权书

前日上午9时,记者首先来到拱瑞山路的中国银行温州瑞安安阳支行,以家中重病老人无法亲自到银行取钱且无法告知存折密码为由,该银行工作人员咨询。

“按照你们所说的情况,你们首先需要向我们提供银行存折,我们要核实情况是否属实,才能决定是否确定授权给你。”银行一工作人员解释,如果老人意识清醒,只是因为身体不便造成无法亲自到达银行,可向银行提供授权书或工作人员提供上门服务,然后由老人签署授权书后才可以取钱。

但对于已经丧失意识的重病老人,该工作人员表示,需要老人子女提供由公证处出具的直系亲属公证证明。

### 建设银行 家属需带5份材料

9时48分,记者来到中国建设银行温州瑞安支行。此时银行内各窗口都有市民在办理相关业务,记者等了约十几分钟后,才在银行大堂经理的指引下,找到一位工作人员进行咨询。

“你好,我家里亲戚生了重病,现在躺在床上无法说话,我想把亲戚存在银行的钱提出来,应该怎么办。”记者向一位银行工作人员询问道。

“按规定,取钱是要本人来的,但像你们所说的,如果老人真来不了,就另当别论了。”该工作人员告诉记者,按建设银行规定,记者需要携带5份相关材料,才可为重病老人办理取款业务。“在老人意识不清的情况下,需要提供医院的诊断书结果,证明老人已经意识不清,只能委托于直系亲属代为办理。此外,还需要携带存折、户口簿、老人身份证、直系亲属身份证前来银行办理。”

### 工商银行 核实后可上门服务

10时许,记者来到中国工商银行瑞安安阳支行,就相同问题询问了该银行工作人员。

该行一位工作人员表示,按照工行规定,记者如果需要提取的储金在1万元以下的话,不需要重病老人亲自到场,亲属就可以代领。

当记者再次询问,老人病重行动不便,是否可以让人子女出具相关证明等,用更加便民的方式到银行核实后可上门服务代领。

工作人员随即询问记者,老人居住在何处?记者随口说是陶山,工作人员为难地说,“如果家住市区,我们可以提供上门服务,但由于陶山没有工商银行,那么只能本人到场。”

最后,该工作人员表示,如果需要具体操作程序,让记者去位于万松路的瑞安工商总行,看是否有办法解决这个问题。

记者又拨打了总行值班电话,工作人员听完情况后表示,第一次遇到这种情况,需要与相关负责人沟通之后才能予以答复。不久后,该工作人员回复称,该银行同意上门服务,需查看老人存折、身份证,核实情况后,安排开户的支行工作人员上门服务。

### 农业银行:可以立即提供上门服务

下午14时许,记者来到中国农业银行瑞安安阳支行。进入银行,记者发现,此时的农业银行内,已经有多名前来办理业务的市民。

“密码知道吗?”老人子女在哪?“老人在医院还是在家?”老人能写字吗?能说话吗?“今天有携带来老人存折吗?”该银行大堂一位工作人员在听完记者所说的重病老人想取款的情况后,立即向记者仔细询问老人的相关情况。

“我不是老人的直系亲属,也未携带存折,只想过来先问问,银行有没有什么要求。”记者告诉该工作人员,生重病的老人在马屿老家休养,虽然神智清楚,但不能写字也不能说话,而且老人子女在外地经商,一时无法赶回。

“如果有银行存折,我们要先查看核实,如果情况属实,届时会安排提供上门服务或公证。”该工作人员说,如果老人在医院,可让医院提供诊断书,但老人在家,那就只能工作人员提供上门服务,记者可以立即联系马屿的农业银行网点,要求他们提供上门服务。“这种情况比较麻烦,老人无法表达自己的意愿,因此除身份证、存折等,你们必须还要提供一份承诺书,证明储金已经由你们代为领取。”

“你们银行上门服务,是否要收费?”记者最后问道。“这是完全免费的。”该工作人员笑着解释道。



### 邮政银行 提供存折和身份证即可修改密码

14时37分,记者来到中国邮政储蓄银行瑞安安阳支行,此时银行内很清静,没有市民前来办理业务和取款。

记者直接来到一处取款窗口,向工作人员询问了家中重病老人想取钱,应该携带什么证明前来。得知情况后,工作人员很直接地表示,如果记者在知道老人的银行密码的情况下,只需提供存折和身份证,即可以修改密码等。若不知道密码的情况下,则另外要出具相关委托书。

### 瑞安农村合作银行 有双方身份证即可提款

15时许,记者最后来到瑞安农村合作银行安阳支行云海分理处。由于是最后一家银行,记者在询问银行工作人员时,把询问的内容稍作了改变,家中的重病老人,只是下不了床,神志有时不清楚,但是银行密码还是能提供。

在得知情况后,银行工作人员表示,在知道密码的情况,提款5万元以下,有存折和密码就可以来银行进行提款,不需要提供其他手续。

“如果提款5万元以上呢?”记者追问道。

“你们可以慢慢提款嘛,具体老人有多少钱,你们知道吗?”该工作人员有些疑问地说,一次性提款5万元以上,需要提供提款人和储户双方身份证即可办理提款业务。

#### [相关连接]

近日,陕西一位75岁重病在床的老人徐万发,在西安一家医院接受治疗时,要去银行改密码,结果银行坚决要求老人亲自到银行办理。徐老被120急救人员用急救车送到某国有大行西安纺建路支行门口,躺在担架上被抬进营业大厅,才最终完成了按手印这道程序。

这一事件发生不久,又一件令人痛心的事发生。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,信用社又说要老人亲自来。在反复开证明信取钱未果之后,家属只好按照农信社的要求,用双轮木板车把病重的老人拉到信用社,结果老爷子在银行当场猝死。

两家涉事银行均表示,由于密码和取现牵扯到个人资金安全问题,因此必须本人亲自办理。他们是按照制度来操作,这是在保护储户的安全。

凯美瑞混合动力百公里耗油5.3L

惊喜价22.98万

新盛广丰 66005555

国网浙江瑞安市供电有限责任公司

95598系统割接公告

尊敬的电力客户,您好!

为向您提供更优质的95598服务,我公司将于2013年10月26日00:00时至2013年10月26日06:00时,对95598客户服务系统进行割接升级,届时95598电话服务可能会受短时影响。

由此给您带来不便,敬请谅解。

特此敬告

国网浙江瑞安市供电有限公司

2013年10月22日

热烈祝贺丰收e网荣获中国网银联盟最佳网络用户体验奖

全免费的网上银行

- 账户管理
- 转账汇款
- 缴费支付
- 电子回单
- 贷款业务
- 电子对账
- 客户服务
- 投资理财

瑞安农村合作银行 RUAN RURAL CO-OPERATIVE BANK

客服热线 96596

热烈庆祝丰收e网荣获中国网银联盟最佳网络用户体验奖

全免费的网上银行

- 账户管理
- 转账汇款
- 缴费支付
- 电子回单
- 贷款业务
- 电子对账
- 客户服务
- 投资理财

瑞安农村合作银行 RUAN RURAL CO-OPERATIVE BANK

客服热线 96596

瑞安日报

分类广告

小分类 大市场 今日接稿 明日见报

刊登热线:65917777

中国银行瑞安市支行

全球通全币种芯片卡

免货币兑换手续费 终身免年费

详询:65870701 65899299

华夏银行

龙盈理财

火热销售 期限多元

预期年化收益率5.1-5.65%

详询0577-66805902或95577

扫一扫

关注瑞安日报—瑞安网微信公众平台

瑞安日报 旗下产业

锋线快印 FENG XIAN KUAIYIN

承接各种印刷

电话: 6688 8081

中国建设银行 瑞安支行

建行结算通卡

汇款全免费

详情咨询各网点

兴业银行 瑞安支行

兴业通

生意结算更轻松

详询网点:66882711 66882712

广发银行|CGB|瑞安支行

好融通服务中小企业

额度充足 利率优惠

抵押率最高可达140%

罗阳大道736-752号 详询:56965331

中国工商银行 瑞安支行

工银商友卡

汇款结算 双向免费

柜面办理 立等可取

(详情咨询各网点)

华峰申银

为企业(个人)还贷垫资,打保证金

收费超低廉

65915152 13758775118

宁波银行 温州瑞安支行

打分卡业务 服务小微企业

三天内批复放款 抵押率最高可达100%

详询:66816219 66816217