



第14场 聚焦银行业服务

不让群众排长队 缓解企业贷款难

□文/图 本报记者 王辉
李林润

服务是银行业的永恒话题。但近期市纠风办不断接到群众投诉在我市部分银行网点遭遇“排队难”的现象，一些企业也反映贷款难申请，个别银行服务的瓶颈依然存在。

如何才能破解这些难题？8月25日上午，漯河银监分局纪委书记张英杰、办公室主任王巍峰、工商银行漯河分行副行长勾书智、中原银行漯河分行行长助理郑杰来到“清风问廉 行风问责”现场就有关问题解答。

□暗访—— 窗口只开一个 很多人在等

针对群众的投诉情况，8月22日、23日市纠风办组织人员对我市一线的银行网点进行暗访，发现网点设置了不少服务窗口，可是真正对群众开放营业的寥寥可数。

比如，中原银行召陵支行设立6个服务窗口只有1个窗口在办理业务，双汇路设立4个窗口只有1个窗口在办理业务，有大量群众长时间等待。另外，其他网点、其他银行业不同程度的存在这样的问题。

○回应—— 实行弹性窗口制

针对这种情况，郑杰回应说，造成这种排队现象的原因有：网点高峰时段客流量较为集中，短时间内客户的集中到访，而部分网点没有能够坚持以客户为中心的理念，没有增开窗口，没有采取有效措施，造成客户长时间的等待；随着社会经济的发展，居民对多样化的金融服务需求迅速增长，针对居民金融需求的变化，创新产品不断推出，而业务流程比传统的存取业务要更加复杂，相对办理业务时间较长。

为了解决群众“排队难”的问题，中原银行将实行弹性窗口制，针对业务高峰期做出人员的快速调整，增加临时窗口办理业务，尽量减少客户等待时间，全面改善市民办理业务的体验；加快线上化渠道建设，使更多的业务场景能够在线上实现，今年年底80%以上的个人业务都要实现线上化。另外，还将上线智能排队系统，能够让客户通过手机银行就能看到附近网点排队情况，并且通过手机银行提前预约，实现客户到达网点即可办理。

□暗访—— 面对客户咨询 只顾翻看手机

“我们在暗访中发现，仍有一些银行在服务中存在特权



意识，面对群众态度冷淡，官僚主义严重。”市纠风办的工作人员介绍说，他们在中国工商银行解放中路支行暗访时发现，有大量老年客户办理业务时缺乏引导，营业部工作人员面对客户询问态度冷淡未作任何回应，低头看自己的手机，爱答不理。还有一名工作人员坐在大堂里面看电视。

○回应—— 加强考核监测 严肃问责

勾书智说，大堂经理是网点接触客户的第一人，下一步将加强大堂经理队伍建设，优先将服务意识较好、工作经验丰富、亲和力强的员工充实到大堂经理岗位。加大对网点客户服务的监测督导工作力度，切实强化网点服务人员的服务行为规范。对触犯红线，影响口碑的服务事件相关责任人要严肃问责，加强服务长效化、常态化管理，持续推动全行服务改进和提升。

□问题—— 企业贷款 银行附加收费多

在活动现场，主持人说，在8月22日市人大召开的破解企业难题、深化企业服务座谈会，有企业提出，一些企业投资建设新工厂后，形成较重的资产压力和资金压力，而银行贷款在全额资产抵押（抵押率在50%左右）的情况下，利率还在逐年增加上浮，且企业在贷款申请中银行附加收取的费用也很多，在很大程度上增加了企业的融资成本。如何才能破解这些难题呢？

○回应—— 减费让利 减轻企业负担

针对这个问题，勾书智说，该行将严格落实减费让利，帮助企业降低债务负担，并且根据客户产业特征、市场竞争、信用等级、融资产品等不同情况，实施精细化定价，合理确定利率水平。同时，严守贷款“七不准”和金融服务收费“四公开”原则，严禁发

放贷款时附加不合理的贷款条款，严格控制中间业务收费水平，坚决杜绝不合理、不合规收费。

另外，还将通过“网贷通”业务有效解决客户融资贵问题，通过深入产业集聚区、专业市场、核心企业等，开展银、政、企三方对接活动，利用我行税务贷、科技贷、银政通、“白名单”客户网上小额贷款、票据质押贷等创新产品，满足不同情况客户融资需求。

□问题—— 取消的收费项目是否落实

“放管服”改革是当前和今后一个时期国家行政工作的一项重要工作，中央政府不断推进简政放权，连续取消一系列审批项目和收费项目，其中也包含很多银行业收费项目。这一系列旨在减轻群众负担的政策在具体落实效果上也千差万别，有很多政策因为宣传不到位、群众不知晓而造成推进缓慢，甚至推行部门中存在有令不行、有禁不止的情况。

○回应—— 今年重点查“不当收费”

张英杰说，银行业服务收费问题事关金融消费者切身利益，近年来，我市银行“减费让利”一直在推进，2011年取消了银行11类34项个人服务收费，2012年实行“七不准、四公开”，银行严格按名录收费，凡未纳入名录的一律不得擅自收费，随后银行借记卡管理费和年费、网银转账手续费等也列入减免名单。

今年8月1日起，取消个人异地本行柜台取现手续费，暂停收取本票、汇票的手续费、挂失费、工本费6项收费，对客户开立的唯一账户免收账户管理费和年费等。

另外，今年还集中力量开展“四不当”专项检查，将不当收费列为查处的重点，强化对银行违规收费行为的监管查处和惩治力度，切实维护消费者合法权益，促进我市银行业健康持续发展。

五年前受助上大学 今年资助贫困生

□本报记者 王艳彬

“非常感谢张海登大哥哥对我的资助！”8月28日，贫困学子郭锦箫接过张海登的1000元爱心助学款，激动地说，“我要接过张海登大哥哥的爱心接力棒，将爱心传递下去！”

贫困学子郭锦箫所感谢的这位爱心人士，其实是五年前受“爱心桥”资助的大学生张海登。2012年，张海登考上了洛阳理工学院，但是贫寒的家境让他犯了愁。得知张海登的情况，本报“我要上大学·爱心桥行动”报道组记者来到位于舞阳县莲花镇的张海登家采访。当张海登事迹见诸报端后，爱心人士慷慨解囊，不仅资助张海登顺利进入大学，而且一直资助了他大学四年。

张海登毕业后在驻马店市找到了工作，每月的工资仅2000多元。父亲因车祸腿部落下残疾，再加上他在地外的生活花费，这1000元爱心助学款，他省吃俭用攒了十个月。

今年以548分考入河南大学的郭锦箫家在源汇区空冢郭镇叶岗村，家中有患心脏病的爷爷和患严重腰椎间盘突出症的奶奶。患心脏病的妈妈因为没钱一直没有医治。家里唯一的经济来源是爸爸在家务农和闲时外出打工赚的钱。

将爱心助学款转交给郭锦箫后，记者拨通了张海登的电话。张海登在电话里鼓励郭锦箫：“困难是暂时的，我和你有同样的经历，我在漯河晚报爱心桥行动和爱心人士的帮助下已经走出困境。希望你在今后的学习中，能够更加努力，将来多做对社会有益的事情！”

“张海登大哥哥的助学款减轻了我的学费负担，他的精神也鼓舞着我。我认为贫困不是用来获得别人帮助的原因。一个努力的人，不放弃，想要为国家献出自己力量的人才值得帮助。我会用双倍的努力去完成大学学业，在毕业后成为一个出色的人才！”郭锦箫满怀信心地说，“感谢漯河晚报爱心桥行动和张海登哥哥对我的帮助，我要将这个爱心接力棒传递下去，等我在大学期间多做善事好事，力所能及地帮助别人。以后我工作了，也要帮助贫困学子来圆梦！”



8月28日，市市政管理处施工人员正在双汇广场整修环道。近期，市市政管理处实施多项局部改造维修工程，有效改善了市区功能和秩序，为全市“创文”发挥了积极作用。

本报记者 王艳彬 摄