

“双管齐下” 银行和储户合力缓解排队难

□本报记者 夏峰

如何解决银行“排队难”，已经受到社会各界的广泛关注。事实上，解决这个长期困扰国内银行业的问题的办法，还是要从银行和客户两个层面中同时寻找。

银行篇

整合柜面资源

银行网点人手紧张是事实，但在现有资源的前提下，提高人员使用效率，需要各家银行充分思考。

例如，交通银行鼓励网点加快实施综合柜员制：在业务量高峰时段（如中午吃饭时间）和业务量高峰工作日（如基金、国债发售时期），交行将对人员进行弹性调配，适当增派人员支持排队现象严重的网点。此外该行规定，对窗口柜员在空闲时可办理不涉及现金交易的个人业务。

工行上海分行副行长马健告诉记者，该行今年将总计增加500名柜面服务人员，同时优化网点的服务流程，充分利用现有人力资源。

发挥大堂经理职能

许多客户因为不熟悉业务办理流程，导致反复排队。因此，银行应该选好各营业网点的大堂经理，充分发挥其疏导、引导、指导客户的现场服务职能，将部分客户的等候时间转化为提前办理部分业务的时间。

大堂经理可以向客户宣传“免填单”业务范围，对必须填单的业务，主动指导客户在等候时间内预先填单，以缩短柜员办理业务时间，同时避免客户办理业务时由于填单错误导致继续等待的现象。

提高业务办理效率

通过加大对柜员的培训力度，加强对柜员的服务监督，并与考核激励相结合，商业银行能够提高柜员业务办理效率，进而缩短客户等待时间。

引导客户多使用自助系统，也能在一定程度上提高银行的业务办理效率。据悉，交行将开展鼓励客户自助交易促销奖

励活动，引导客户通过自助机具办理代缴费、小额存取款、信用卡还款等业务。

客户篇

掌握办理业务时间

一般来说，每日开门9点-9点半、中午12点-1点以及下午3点-3点半都会出现高峰排队现象。究其原因，上班族一般都选择中午午休时间办理业务，而老年朋友有早起习惯，会集中在网点刚开门时来办理业务，而股市的一路红火，也让炒股一族集中在股市开收盘后来银行办理业务。

因此，如果客户选择合适的“冷僻”时段去银行办理业务，将能节约不少时间。

多用自助设备

面对银行网点排长龙现象，最好的办法还是多选择电子渠道服务。目前，充分利用电话银行或网上银行，加之ATM等自助设备，基本可以实现不用去网点，也能办理完成各项业务。

简单的存取款完全可以利用ATM存取款机，而汇款、转账等业务，也基本可以通过ATM完成。如今，利用自助设备还能缴付公用事业费，并查询账目。

买卖基金不去网点

随着股市火爆，购买基金的客户也越来越多。除了传统在柜面购买基金，客户还可选择上网购买。例如，上海农行基金网上直销业务推出已久，吸引了不少投资者。与传统柜面基金销售方式相比较，农行的基金网上直销业务具有网上交易手续费率优惠，交易赎回资金到账迅速，“7×24”全天候开通的优势。

先咨询免做无用功

有部分客户因为所带证件不齐全或填写资料不正确而要重新排队。针对这个问题，银行专家提醒市民，进入银行办理非常规或冷僻业务，可先咨询大堂经理。而对于购买基金、汇款、开通银行卡或网上银行等需要填写资料的业务，可在自动叫号机取完号后，先填写相关资料。这样可大大节省柜面的办理时间。



银行网点排队长龙何时能变短 本报记者 徐汇 摄

◆记者观察

叫停跨行查询收费与“危机公关”

□本报记者 邹靓

跨行查询收费风波，在一年多的纷争之后终于告一段落。除交行提前于4月18日行动之外，开收跨行查询费的另外几家商业银行无一例外地于4月20日零点起停收跨行查询费。

中国银行业协会以行业规范为由，淡化此次收费风波。而银行的态度，则从一开始的“收费有理”，发展至银行业协会发布决议后的半个月里低调行事。在停止向消费者收取跨行查询费的同时，银行也表示，将“一如既往地贯彻落实‘以客户为中心’的经营理念，为广大客户提供方便快捷的优质金融服务”。

然而回顾事件争执的整个过程，跨行查询收费风波究竟是

单个的偶然事件，还是商业银行服务及价格体系积攒多年的矛盾的集中爆发，发人深省。

近日来，银行排队事件备受关注。最早由上海市金融工委委托专业调查机构对全市100个银行网点进行调查，并就解决排队问题召开了沪上16家银行负责人会议，拟定改善窗口服务若干意见，提出具体解决措施。

针对商业银行服务体系的议论焦点接踵而至，客户数量大、服务面广的大型银行首当其冲。

据悉，五家大银行今年将在上海新投放1300台左右的自助设备以缓解供需矛盾。对此上海银监局新闻发言人坦言，银行提高服务是一个渐进的过程。

作为市场化主体的商业银行，改善服务质量不仅是消费者

的要求，也是其获取竞争优势地位的必然之举。然而，矛盾显露似乎隐含着另一层含义：银行频繁推出的收费项目是否物有所值？在跨行查询收费叫停之后，跨行取现费、银行卡年费等收费项目是否同样遭受质疑？

虽然收费是商业银行的市场行为，但是事实证明，单方面的诉求如果不是以过硬的服务质量为依托，必然会遇到消费者的反对乃至抵抗。商业银行除了被动接招、一事一议之外，清查整改服务漏洞应当是更为有效的危机公关手段。

“网上银行怕黑客，电话银行怕截获，信用卡怕盗用，ATM机怕出错……”坊间流传的顺口溜历数了银行服务欠缺之处，这或可给商业银行提一个醒——商业银行要做的还很多。

◆钱沿“揭黑录”之七

再次“撞车” 汽修厂骗赔招数曝光

主持人及案例整理：本报记者 黄蕾
特约维权专家：北京市中高盛律师事务所律师 李滨

主持人：

近日，广东一家财产保险公司工作人员秦黎（化名）打来投诉电话，反映一家与他们合作多年的汽修厂代为理赔的车险赔款总比别的汽修厂高，久而久之，公司起了疑心。那么，这家汽修厂究竟有没有问题呢？

案例回放：

秦黎称，他所在的保险公司近日已委托一家反保险欺诈中介公司对这家汽修厂进行了调查。调查结果显示，这家汽修厂的确存在骗赔情况，而这一番仔细调查也让他们知道了汽修厂骗赔的种种招数。

汽修厂骗赔的具体操作一般都是：车主把本已受伤的车开到汽修厂时，汽修厂会让车主交出行驶证、驾驶证、保险卡和身份证，或被保险人的身份证。同时，他们会跟车主承诺修好车辆受损部位，并且不向车主收取任何费用。

车主听了这番话，往往都会满意地按汽修厂的“指导”，留下上述

证件。

车主走后，汽修厂老板就会派人带上车主的身份证先去银行开一个存折留在自己手里，再将身份证以最快的速度返还给车主。紧接着，汽修厂员工就开着车再搞一次“撞击”，从而到交通管理部门骗取“交通事故认定书”。

保险公司会对车辆受损部位、驾驶证、行驶证拍照、登记，汽修厂员工会在拍照结束后开车回汽修厂修理。

“撞击”事件过去两三天，汽修厂就会有专人带着修理费发票和存折复印件，找到保险公司拿钱。保险公司看见手续完备，便按程序把应付保险费打到存折里。

案例分析：

面对每天大量的承保、理赔业务的发生，任何一家保险公司都会有一套所谓的在自己看来“相当”规范、严密的制度或是程序来保障每一笔业务的规范和正确。但是，任何一起保险诈骗的发生，都会反映出保险公司在理赔制度设计上的缺陷和漏洞。

汽修厂利用车主已撞的车骗取保险赔偿金的事件频繁发生，以至于成为汽修厂骗赔的惯用的、半公开的办法。而保险业没有从完善理赔制度上入手，以达到杜绝此类骗赔案件的发生，这说明现有的机动车辆保险理赔制度的僵化和滞后。

律师在处理保险理赔案件的过程中发现，保险公司存在越来越不相信自己的眼睛，越来越不相信自己的能力、越来越不主动而是越来越被动的趋势。

就常规的保险理赔案件而言，保险公司过分地依赖交警队的责任认

定，以至于交警的责任认定成为犯罪分子骗取保险金的“工具”。

维权意见：

新的《道路交通安全法》规定，对于没有造成人身伤亡，当事人之间对于事实和成因无争议的道路交通事故，可以即行撤离现场，自行协商处理。

在实践中，对于此类事故双方可以在事故发生后，撤离现场，直接到交警队，由交警取笔录并按照双方无争议的陈述，来认定交通事故及双方的责任。

律师认为，从上述程序可知，事先串通好的当事人双方，完全可以骗取交警队的责任认定，并作为保险理赔的证据。但在这一法律过程中，虽然交警对根本不存在的“事故”做出了存在的认定，并分出了双方的对错，但交警并没有错。交警完全是按照法定的程序，依法做出了正确的认定。

从上述分析可知，以客观事实为

依据的保险理赔，却以法律事实为依据做出责任认定的“交通事故认定书”来作为保险理赔的依据，存在很大的错位。案例中汽修厂保险诈骗成功就源于这种制度设计上的漏洞。

维权提示：

为避免汽修厂的保险诈骗行为的发生，机动车主在送修车辆时，要保管好有关车辆和车主的证件，以防车辆被“自伤”，利益受损。保险公司也要在第一时间到达事故的现场，保险公司勘查人员要具备判断事故的成因及辨别事故真假的能力。

另外，保险公司在每一次理赔时，应该对以往涉及该车的理赔资料进行对比分析，以避免和防范在极短时间内损失部位相同的保险诈骗事故的发生。

钱沿维权热线：021-38967534
38967657