

“真实意愿无法得知”： 老人取款离世背后的 银行两难

5月14日,湖南株洲一患病老人在银行取款时死亡,引发广泛关注。

老人家属发布信息称,老人重病住院期间,让子女到银行取5万元定期存款,用以支付医药费,但银行工作人员要求本人到场才能办理,家属将患病老人用轮椅推到银行办理取款手续。

涉事中国农业银行株洲分行副行长向媒体表示,老人女儿陈某到柜台支取定期存款,连续三次输入密码错误后,表示会带老人本人来网点办理业务,未介绍老人病情,工作人员不知老人身体情况。

据报道,经家属与涉事银行协商,双方已达成和解协议。中国农业银行株洲分行以“慰问金”形式支付家属10万元,用于老人丧葬费用,并明确该款项“非赔偿性质”。

“这事不只是(银行)适老化的问题,是如何处理和服务特殊客群、特殊情景的问题。”上海金融与发展实验室副主任董希森说,“遇到这种事情并非都是老年人,也可能是年轻人。”

特殊情况下,银行应如何应对特殊客群的取钱需求,解决他们面前的困局?

“要以老人的真实意愿为准”

事件的核心争议之一,系重病老人被要求本人到场取钱。

老人家属曾发布视频信息称,“表妹明确告诉银行的工作人员,母亲重病,来不了银行办理手续,但是银行工作人员在知晓存款人身体健康状况不好的情况下,也强调要求当事人前来,本可以上门服务的项目也不主动提供。最后没有办法,表妹联系了小表妹夫用轮椅抬着姑妈来到银行办理取款手续……”

银行方面则予以否认,称此前老人女儿未告知老人身体情况。他们表示,在察觉客户身体状况后,引导客户到柜台绿色通道,启动特殊流程,并告知老人女儿这种情况可上门服务。内勤行长表示,在客户处于急救紧急状态时,也可以直接将钱打到医院进行治疗,老人女儿现场未表态。

银行从业者刘娜(化名)常会面对这类特殊情况。有时客户无法到场,家属前来咨询取款问题,她会综合具体因

素,给出相应答复。

在她看来,如若老人在世并且意识清醒,能简单地表达自己意愿,这种情况是“最好办的”,核心逻辑是“要以老人的真实意愿为准”。

她称,如果老人的账户不正常,比如存在账户被控制或者忘记密码等情况,取款者可以联系银行的工作人员,上门核实老人的意愿,“在工作人员的见证下,由老人指定一位代理人,代理人前往银行进行账户的解控和取款。”

但有一种情况例外,陈岩说,如若客户本人已没有意识,银行无法提供上门服务。

这类情况也曾多次被媒体报道。2022年上海一老人生病失去意识急需用钱,其妻子不知银行卡密码,公证处、民政局、街道办事处与居委会均无法提供监护人证明,需通过法院获得老伴监护人身份,才能进行财产处理,但处理周期要一两个月;2018年新疆一老人身患老年痴呆,忘记了自己的银行卡密码,银行工作人员告知家属,由于客户意识不清醒,无法确认相关事项,即使上门服务,也不能代办更改密码的业务。

“里外不是人”

“在老人在世并且意识不清醒的情况下,家属并不知道密码,没有任何一家银行会同意取款的。”刘娜强调,“因为老人的真实意愿是无法得知的。我们可以想一下,这个老人他是否愿意自己的钱被家属取走?家属是否真的会将钱用于医治老人?老人恢复后发现钱被取走了,不会来找银行麻烦吗?”

她所在网点曾遇到过类似的困境,两个成年人推着一位病人前来,男人自称是病人哥哥,女人自称是病人妻子,要求支取病人的全部存款。由于客人无法说话和动弹,工作人员多次让其通过眨眼来表达是否同意取钱。

“不愿意配合,还是无法配合,他没办法去表达。我们就拒绝为客户取款,因为根本就没有办法核实到病人的真实意愿。我们当时能感觉得到,好像他是不同意的。”刘娜称,尽管他们表示,能够将钱打入病人所在医院作为医药费,并劝说对方先带病人回家休息,但对方坚决表示要取现金。

她回忆,当时僵持了两个多小时,银行方面担心客户的身体会出现问题,便报警了。警察来了,发现随行的女人并不是病人的合法妻子。在警察的劝说下,他们才离开。刘娜表示,这件事情让她和同事都很后怕,“万一当时真的迫于压力,给客户取款了,客户恢复之后,来对我们银行进行问责,那就是重大失误了。”

类似的情况让她觉得自己“里外不是人”,“做也不是,不做也不是。如果你拒绝办理,要被客户骂,被舆论骂。但是如果你同意办理,又违反了规章制度,甚至法律法规,



甚至会造成重大安全隐患。”

她说,针对客户意识不清醒或完全无法表达的情况,也有取款的可能性,但这笔钱只能用于为客户治病,其家属可以提供客户所在医院的账户,由医院进行监督,确保这笔钱的用途。

在银行办理存款继承,亦分两种情况。中国农业银行云客服人员表示,如需一次性提取已故存款人的账户余额,总额不超过5万元,逝者配偶、父母及子女需带身份证,提供存款人的死亡证明,户口本等关系证明,在网点签署承诺书。陈岩说,“继承业务需要总行授权,如果材料提供不全是不行的。”

如若提取总额超过5万元,属于大额存款,刘娜说,为了防止继承纠纷,需要家属们先去公证处进行公证,继承人或指定代理人带着公证书和相关证明,到银行去支取遗产,“这笔钱是遗产,要遵从我国遗产继承法的相关规定。”

“客户觉得你多管闲事”

在刘娜看来,银行工作趋势是简化柜面流程,鼓励客户到自助机或App上自助操作,但这种方式对特殊客群来说不大易行,他们更适合线下办理业务。“银行对残疾人、老年人、军属这些都有优待,基本上会优先安排窗口进行服务。”一名已从银行离职两年的前员工介绍。

为了更好服务特殊客群,近些年,许多银行都在进行适老化及无障碍改造。“软件都会做适老化,大字版的配置。网点肯定会配置老花镜,大型网点可能会配置轮椅,可以推行行动不便的老人去办理业务。”上述离职员工提到。

张明远(化名)与团队的工作是帮助银行做适老化及无障碍改造,他表示,如有银行想要做好适老化改造,需要“考虑的点非常多”,大致可分为物理环境方面、服务方面及信息技术方面。在银行网点设置无障碍坡道、安装呼叫按钮、配备爱心座椅、设立爱心窗口,都属物理层面的改造措施。

对于张明远来说,为线下网点做服务培训情况复杂,每个环节都要慎重妥帖。银行服务不同类型的客户,要考虑

6月份起 存款继承有新规

6月1日起,《关于优化已故存款人小额存款提取有关要求的通知》正式实施,将已故存款人小额存款简化提取的账户限额统一提高至5万元。

存款人死亡后,其存款将会变成遗产由继承人继承。然而,办理这项提款业务流程一直以来较为复杂。

为进一步便利群众办理存款继承,日前,国家金融监督管理总局会同中国人民银行出台制定了《通知》,进一步将已故存款人小额存款简化提取的账户限额由最低1万元统一提高至5万元。该通知自6月1日起实施。同时,考虑到地区和机构差异,农村中小银行应当于2025年12月31日前落实该要求。

长期以来,按照《关于执行〈储蓄管理条例〉的若干规定》等文件规定,继承人提取已故亲属存款,须提交由公证机构出具的继承公证书,银行凭此办理过户或支付手续。该规定对保障存款安全、保护继承人利益发挥了重要作用,但在存款金额较小的情况下,仍要求继承人办理公证,将使继承人承担不合理的时间成本和公证费用支出。

此外,《通知》将黄金积存产品以及国债、理财产品纳入简化提取范围,相关额度计入5万元账户限额。《通知》还对第一顺序继承人查询已故存款人账户交易明细以及提取丧葬费、抚恤金作出了规定。

金融监管总局、人民银行有关司局负责人在此前接受采访时表示,已故存款人银行账户交易明细可能涉及个人隐私,商业银行负有“为存款人保密”的义务。

此外,近期多家银行陆续发布公告,对无卡取款业务进行了收紧。截至目前,包括建设银行、中国银行、广发银行、中信银行在内的多家银行关闭了ATM二维码存款功能。

徐光

