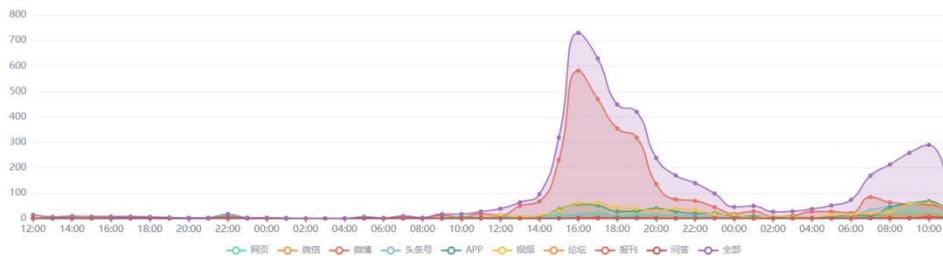


## 亡夫存款难取，银行竟要“亡者归来”？

9月9日，有网民发视频称，其76岁的母亲在吉林长春农业银行从已故父亲银行卡中取钱时受阻。银行要求母亲证明“丈夫是她丈夫”，后来又要求逝者到场。该网民表示，银行之前要求其母亲去街道办和民政局开夫妻证明，但相关部门回复没有这个流程，无法办理，而银行又坚持“本人才能解锁”，导致卡上的几千块钱无法取出。9月10日，中国农业银行长春分行北安路支行营业厅工作人员回应称，为已故人员取钱需提供证明，本事件中可能沟通出了问题。工作人员表示，银行已经简化了查询、提取款流程，只需提供存款人死亡证明及直系亲属证明，即可查询其银行卡余额，直系亲属证明最好是存款人及查询人的身份证原件及在同一户的户口簿等证明亲属关系的证件（原件），否则就得去派出所开具相关证明。

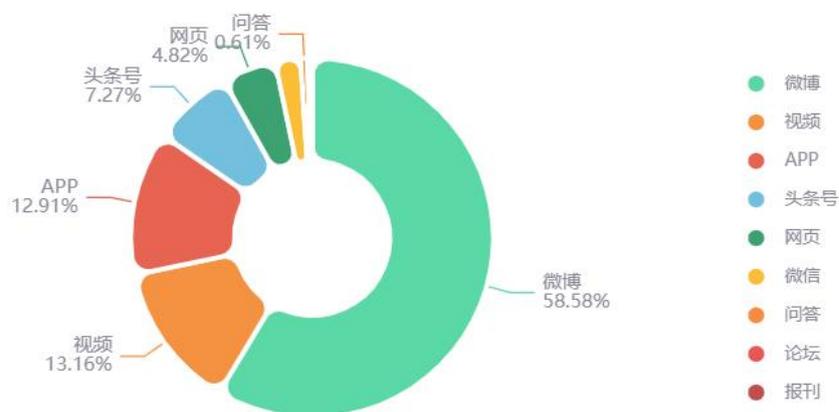
### 数据分析：



舆情走势图

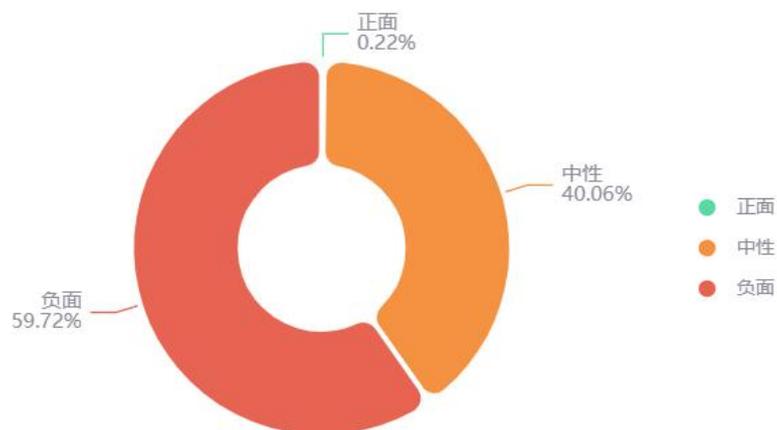
根据百章舆情监测系统显示，9月10日12时至9月12日11时，全网共监测到“女子取亡夫存款要本人到场”相

关舆情信息共计 4 千余条。通过观察趋势可知，相关舆情于 9 月 11 日 16 时达到舆情讨论峰值，随后相关讨论量逐渐下降。



信息来源分布图

从信息来源看，微博是该事件讨论的主要阵地占比 58.58%，其次是视频和 APP 信息。



情感倾向图

从情感倾向来看，以负面信息为主，占比 59.72% 占据主流；其次是中性信息，占比 40.06%，主要为银行回应信息；正面信息不到 1%。



主题词云图

从主题词云来看，“本人”“证明”“亡夫”“存款”等是被网民提及的高频词汇。

### 媒体观点

**澎湃新闻：**银行在处理此类业务时应更注重人性化和灵活性，在确保合规的前提下，尽量减少客户的困扰和不便。同时，银行也应加强对员工的培训，提高服务质量和沟通能力，避免因误解或不熟悉业务流程而给客户带来麻烦。

**中华网：**银行方面表示已经简化了流程，但实际操作中仍出现问题，反映出银行在执行规定时可能存在机械性。相关部门应进一步完善规则，明确各类情况下的具体操作流程和标准，减少模糊地带，同时加强对金融机构的监管和指导，确保政策能真正惠及群众。

**红星新闻：**银行作为金融机构，在处理已故存款人的财产时确实需要家属提供相应的法律证明。但银行工作人员在向客户传达取款要求和流程时应做到清晰准确，避免因沟通

不畅引发矛盾。

**大河报：**银行需要按照相关规定和流程处理已故存款人的取款业务，以保障资金安全和合法转移。但银行在与客户沟通的过程中可能存在某些误解或不畅，应进一步提升服务质量和沟通能力。

**封面新闻：**银行应在合法合规的前提下，尽可能地为客户提供便利，尤其是对于老年人等特殊群体，更应给予更多的关怀和帮助。

### 网民观点

一是有网民质疑银行规定不合理。他们认为银行要求本人到场的规定荒谬且缺乏人性关怀，在人已去世的情况下提出这样的要求实在不合理，是在刁难客户。银行应该根据实际情况灵活处理，而不是一味地要求各种证明。他们觉得既然家属已经提供了死亡证明等相关文件，银行就应该予以办理取款业务，没必要设置过多障碍。

二是有网民指责银行服务流程僵化，没有考虑到客户的实际困难，给客户带来了麻烦和困扰。本来亲人去世就已经够悲痛了，还要为了取款四处奔波、开具各种证明，这让客户的体验感极差。

三是有网民对银行一开始不告知清楚具体的取款流程和所需证明文件，导致家属来回跑多个部门却仍无法取款的行为表示不满，认为银行的工作存在严重的失职。

四是有少部分网民表示理解银行的做法，毕竟银行需要确保资金的安全，防止出现冒领等情况，按规定办事是可以接受的。但他们同时也指出，银行在执行规定时应该更加人性化，提高服务质量和沟通能力。

五是一些网友认为银行在处理此类事件时，应该提前做好相关的培训和指导，让员工能够更好地理解和执行规定，避免因沟通不畅或业务不熟悉而引发矛盾。

### 研判分析

近日，“女子取亡夫存款要本人到场”事件在社会上引起了广泛关注和热议。这一事件不仅反映出银行在业务办理过程中存在的问题，也引发了人们对于金融机构服务质量和人性化程度的深刻思考。为了妥善处理这一事件带来的舆情影响，以下是一些针对性的建议：

银行方面：第一，优化规定与流程，对现有规定和流程进行全面审查和评估，去除不合理、僵化的条款，制定更加灵活、人性化的政策。第二，加强员工培训，开展定期的业务培训和服务培训，提高员工的专业素养和服务意识，确保员工熟悉业务规定和流程，能够准确、清晰地向客户传达信息，熟练处理各种复杂情况和客户诉求，避免因员工业务不熟或沟通不当引发舆情。第三，制定完善的舆情应对预案，当出现类似舆情事件时，能够迅速响应，及时发布准确、清晰的声明和解释，积极与媒体和公众沟通，避免舆情的进一

步发酵和负面影响的扩大。同时，通过媒体正确引导舆论，帮助公众理性看待此类事件，避免情绪化的反应和跟风炒作，营造良好的舆论氛围。

监管部门方面：第一，加强监管指导，对银行等金融机构的业务规定和服务流程进行监督和指导，督促其不断优化和改进，确保金融机构在合规经营的同时，切实保障消费者的合法权益。第二，推动行业标准统一：针对类似业务，制定统一的行业标准和操作规范，避免不同银行之间存在差异，减少客户的困惑和不满。