專業

南方壺

上星期五，透過學校裡的銀行辦事處，匯了一筆錢，到一位旅居美國的友人處。全校教職員都得在這家銀行開戶，因每個月的薪水，是進入此戶頭。銀行每日下午，會派人到學校處理一些業務。匯錢到國外，並不是那麼方便。必須填妥申請書，那位行員連同你的存摺（以便從中提領錢）帶回銀行。辦妥後，隔天再帶來學校，我們再去取回。

經過一個周末，上星期一上午，銀行打電話來，說少付了 300 元。於是我請人於當日下午，拿 300 元去交給那位辦事員。我的存摺，以及一些匯款的收據等，也就一併拿回來。我只看匯的金額正確，其餘並沒細看，便放進抽屜。星期二，友人來信說，錢已入了他戶頭，但他收到的金額，比我所匯少了 20 美元。經詢問銀行，他們表示作業有誤，星期五前會補匯 20 美元。

這時我開始覺得怎會如此不專業？

你看過麥克道格拉斯 (Michael Douglas) 及凱薩琳透納 (Kathleen Turner) 合演的那部玫瑰戰爭 (The War of the Roses) 嗎？一位成功的律師，因致力於事業，長期忽略妻子感受，導致妻子提出離婚的要求。先生找一他們夫妻共同的律師友人（由丹尼狄維托 (Danny Devito) 所飾）商量。一般

心在南方

打離婚官司，總希望己方律師，替自己多爭取一些權益。雖是二十年前的電影，片中有句對白我至今仍記得。丹尼狄維托對麥克道格拉斯說 “You are professional, I am professional,...” 跟一般委託的客戶不同，彼此是行家，當然知道那些可行，那些不可行，無法過度要求。

專業！不論那一行，都有其專業。

在由自己填寫的匯款申請書上，有匯款總金額(美元)、匯率、折合新台幣(即前二項相乘)、手續費 100(元)，郵電費 300+300(元)。並不明白何以不寫 600，而要寫 300+300，反正必是依銀行意思寫的。但銀行打字印出的“匯出匯款賣匯水單”上，郵電費卻是 300.00，總額因此也比我們自己所填寫少了 300 元。他們從我存摺提領的金額，正如他們所列印之總額。當銀行說少付 300 元，我即知道錯誤必是銀行，但二話不說便照付。因錯誤難免會發生，而銀行說少了，就是相信，不需質疑。眾人皆知，不論是轉帳，兌換外幣，及匯款等業務，往往要多付些費用。以兌換外幣為例，在不同的地方，匯率及手續費，皆可能不同。銀行說多少便是多少。如今他們自己犯了錯，卻一方面向客戶要差額，一方面又從匯款中，扣下 20 美元。更離譜的是，匯款當日匯率為 31.82，300 元台幣連 10 美元都不到，卻扣了 20 美元？這是什麼銀行？如此搶錢？何況，匯款歸匯款，郵電費歸郵電費，怎可任意去扣匯款？幸好是匯給親友，如果是商業上的匯款，少了 20 元，萬一產生糾紛怎麼辦？

真太不專業了！向土銀反應。他們表示星期五前，將補

匯 20 美元。星期二反應，還得拖到星期五？這種效率？算了，願補匯就不錯了。

星期六，友人表示仍未收到 20 元。怎有這種事？

耐心等到這個星期一，向銀行抱怨。他們一位自稱外匯的行員來電，說明他們匯款，乃透過另一家 XX 銀行，是那家銀行弄錯了。他們將立即補匯 20 美元。只是當天剛好美國放假，要等星期二才能匯。我聽了感到奇怪。何以美國放假，在台灣的上班日，便無法進行匯款？該行員問要不要將與 XX 銀行間的電文傳真給我？我表示不用。銀行的處理程序，我怎會有興趣？就好像為了匯款，銀行從我存摺提領錢，我的錢要夠，他們不會關心我的錢之來源。掛電話前，該行員又問了一次，要不要將電文傳真給我？真是鍥而不舍，我仍說不用。

隔天星期二，該行員來電說錢已補匯了。可能是因前一天，我抱怨上周他說星期五前將匯少的部分，卻都沒去追蹤進度，所以他使用心起來。我才開始覺得他還不錯，盡力在彌補缺失，他卻又問，要不要將與 XX 銀行的電文傳真給我？不用了，這種專業的資料，我何需看？

星期三，該行員又來電，說匯款收到沒？我說對方尚未告訴我。但你知道嗎？他又是一句“要不要將電文傳真給你？”我不禁想起那則兔子的故事。

有隻兔子跳進一中藥房問道“老闆，你們有沒有賣紅蘿蔔？”老闆笑笑回答“沒有”，心想這裡可是賣中藥呢！隔

心在南方

日，兔子又跳進來“老闆，你們有沒有賣紅蘿蔔？”老闆答“沒有”，心想這是隻糊塗兔子。第三天，兔子又跳進來問“有沒有賣紅蘿蔔？”老闆火大，吼道“你再進來，我就剪掉你那對長耳朵！”第四天，兔子再度跳進，老闆正要發狂，兔子輕聲說“老闆，你們有沒有賣剪刀？”老闆板著臉答“沒有！”“那，你們有沒有賣紅蘿蔔？”兔子問。

真被這位行員給打敗了，我的剪刀呢？但我已累了，被這麼一件小事，糾纏了快兩周。遂說“好吧！”收到電文，的確看不出什麼名堂。

星期四，又接到電話，我已聽熟他的聲音。我告訴他，收到了，但為何是35元？“喔！因XX銀行說，有時美國的銀行收到錢後會扣15元，所以多匯15元。沒少就好，多出來沒關係。”

多出來沒關係？居然有這種事？上周得知台灣的銀行會不經告知，便扣減客戶匯款金額，就已很令我驚訝了。如今他們又告訴我，美國的銀行，也有可能扣減客戶收到的匯款金額，更令我驚訝。真有其事？還是他們以己度人？究竟不經同意的扣減匯款，是專業或不專業的行為？我已不確定了。(99.1.22)