

VIP客户“加塞”，综合业务窗口排长龙、周末窗口开不全……

银行排队成家常便饭 市民直呼“等不起”

本报记者 李彦慧 林丹丹 实习生 李慧祥

VIP加塞,对公窗口很闲,综合业务窗口却排长龙,休息日的对外窗口少得可怜……去银行办业务时排队已经成为家常便饭,银行排队中遇到的诸多问题,让市民直呼“等不起”。

市民投诉>>

不满VIP客户加塞 他拿100元存取一小时

市民徐先生致电本报热线反映,日前他在中国银行办理业务时,遇到了VIP顾客加塞。徐先生称,当时很多人在综合窗口排队,有人却直接走到队伍前头办理业务。银行解释称这是VIP顾客,有优先办理权。

“为何关着专门的VIP窗口,他却来占用普通窗口的资源?”徐先生认为银行的服务很不合理。第二天,他拿100元现金到来到该银行反复存取,以表示自己的不满。

在存取了一个小时之后,银行相关负责人前来向徐先生道歉。该负责人解释称,当天VIP窗口的工作人员去了洗手间,因此VIP客户到了普通窗口办理,而银行规定VIP客户办理业务可以随到随办。

只有一个人排在前面 她却等了50多分钟

市民王女士也对VIP客户的特权颇有微辞。7月初,王女士到建设银行取款,大厅里三个窗口都有工作人员在办理业务,而且王女士在取号时发现只有1人排在她前面。

10分钟后,第三个窗口的顾客办完业务,没想到银行工作人员随即挂出“暂停服务”的牌子。几分钟后,第二个窗口的顾客办完了业务,工作人员也离开了座位。

只剩下第一个窗口能办理业务了,王女士耐心等待。没想到等第一个窗口办完业务后,开始叫号,前去办理的却是一位刚进门的拿着“V”开头号码的顾客。过了一段时间,第三个窗口重新开始办理业务并叫号,仍然叫的是“V”开头号码的顾客。该顾客咨询了几句后又离开到取款机上查询了余额,王女士以为这次该轮到她了,可窗口一直没有叫号,工作人员在等待那位去查询余额的顾客回来之后,继续为其服务。这时候,王女士已经等了50多分钟。

“本来我前面只有1个人,可是却等了近1个小时,VIP客户加塞,直接耽误了我们的时间,大客户的特权难道要用普通客户的牺牲来维持?”王女士对此愤愤不平。



不少市民在银行排队等候办理业务,本报记者 王震 摄

记者调查>>

对公业务、理财业务、VIP客户优先成为潜规则

连日来,记者在市区各大银行调查发现,对公业务、理财业务、VIP均可享受优先办理权,大客户免排队已经成为业内潜规则。

在海滨路的一家银行,大堂经理向记者介绍,其VIP金穗卡的办理条件是首付款存20万元以上,并且一年内日均金融资产达到人民币10万元(含)以上的客户。持金穗卡客

户在所有网点银行都享受贵宾服务并优先办理银行业务,随到随办。

各家银行设立VIP客户的标准不同:中国银行的VIP卡办理条件是20万起存并保持起存后3个月内账户余额在20万元以上;建设银行的金卡要求月均存款20万元以上,或月均贷款50万元以上,或用消费5万元以上;交通银行则

规定季均资产大于50万元的账户可以办理贵宾卡。

文化东路上交通银行的一位大堂经理介绍,银行针对不同客户有着不同待遇,主要分为高端客户、中端客户、普通客户,高端客户有专门设置的VIP接待室,有特定的接待人员接待,可不需要等待叫号即享受服务;季度内日均金融资产达到5万

元的中端客户,则可以享受与普通客户不同的待遇,会提前被叫号。

除了VIP客户,各银行的对公业务、理财业务同样享有优先待遇,取号时会分出不同的业务类型。受访的大堂经理均表示,这些业务可以免排队。对于差别化的“待遇”,他们解释说,大客户需要维护,自然有诸多优惠政策。

综合业务窗口很忙,对公业务窗口却很闲

“每次到银行都得排长队,有的时候,办理个人业务窗口明明有4个,可就是开那么一两个,其他的窗口不是打出‘暂停服务’的牌子,就是里面根本没有工作人员。外面都排了几十人了,也不增加窗口和工作人员。”对于银行的工作效率低下的问题,市民普遍有怨言。

24日上午10时许,周日,新威海路上的一家银行大厅里坐了20余人。记者在取号台领取了

一个个人业务号码,等了约45分钟后方轮到记者办理业务。在银行大厅里,等待的市民甚至躺在座椅上打起了盹。

正在排队存款的刘先生称:“他每次最少排队30分钟。”他告诉记者,遇到有急事时,他会到两个银行排队取号,然后选择较快的一家办理。刘先生笑着调侃:“到银行办业务,不是在排队中放弃,就是在排队中抓狂。”

记者发现,在各家银行的个人账户窗口忙得不可开交的时候,理财业务窗口往往“悠闲”许多。记者随机采访了等待办理业务的20位市民。半数人质疑,银行为何不能匀出部分工作人员来办理个人业务?

据了解,个人业务是银行接待较多的业务,在全部业务中至少占八成比例。为何银行将主要业务放在次要位置而拿出更大的精力去服务较小

的客户群?

一位银行工作人员向记者透露,银行普遍信奉“二八定律”,即80%的利润来自于20%的高端客户,因此银行往往重视对大客户服务,忽视小客户的需求,把资源更多地用在了能带来更大利润的大客户上。受访的一位大堂经理向记者坦言:“说实在的,一个大客户顶多少个小客户!银行自然会倾向抓住大客户。”

律师说法>>

银行不能因大客户特权侵害普通客户利益

随后记者电话联系了威海市工商局环翠消协,工作人员戚先生说,银行VIP客户免排队应该属于“行业规则”,目前尚没有这方面的法律法规。

山东中立达律师事务所的一位律师说,银行设置VIP卡的根据、条件,是否向市民进行公示,这都是一个可以探讨的问题。银行可以设置各种不同的银行卡,但是不

应该因大客户的特权侵害其他普通客户利益。

“将普通储户和VIP储户放在一起办理业务是不合理的,市民应该向银行的大堂经理反映。”这位律师

认为,银行排长队问题表面上看似乎是个技术问题,实则却触及了银行服务水平不高这一核心问题,缓解银行排队问题,银行应从主观和客观上多措并举。

样板间 售楼处齐亮相 海港城正式领跑九龙湾

7月23日上午10点,海港城400多位新老业主及嘉宾齐聚九龙湾海港城项目现场售楼处,共同庆祝项目现场售楼处、样板间正式交付使用。

活动现场欢声雷动,许多业主是购房之后第一次来到项目现场。海港城总体量16万平米,目前开发量已达11万平米。其中商铺一期部分已经封顶,商铺二期、3号楼即将封顶,1号楼已经建到地上7层,住宅部分已经全面开工,预计8月份面市。许多第一次来到项目现场的准业主在现场氛围的

感染下交定,仅当天上午成交量就达到十余套。

海港城项目负责人表示,当下正是施工黄金季节,为了早日让业主们享受到乔迁之喜,项目全体人员都日夜兼程,快马加鞭施工建设,与九龙湾新港一起奔跑。海港城位于威海经区九龙湾新港正对面,是市政府为新港配套的综合项目,项目总建筑面积16万平米,共12栋楼,9栋一线海景住宅,1栋公寓式酒店,1栋酒店,1栋独立产权商业街。2010年9月19日开盘,当天销售率达到了

80%,2010年底售罄。项目现行推出二期商业和3号楼酒店式公寓市场反应非常良好。

3号楼总建筑面积1.8万平方米,地上26层,地下1层,是九龙湾新港区域的一个地标性建筑。其中1—12层是开发商投资1.5亿元打造的经区唯一的五星级酒店,建成后将为整个新港和九龙湾提供高端服务。对于“以港兴市”的威海,新港建成后每年500万的客流量和全威海每年2000万的旅游客流量,将为酒店带来巨大客源。为提升九龙湾形象,促进“港口经

济”的发展,海港城聘请全球最大的酒店连锁运营企业—美国贝斯特韦斯特集团对酒店进行全程管理。

为满足市场需求,提供更多投资九龙湾新港的机会,3号楼13—24层,定位为酒店式公寓,户型从35—60平米不等,全部精装修,并由贝斯特韦斯特酒店管理公司统一提供酒店式管理。目前,海港城公寓部分主要分为两种模式对外出售:第一种是固定投资

回报率。签订10年第三方租赁合同,每年的投资回报率为总房款的6%。10年下来,就是6%×10=60%,比存在银行收益高,最主要的是安全稳定。单方面投资回报之外,另有房产本身的升值收益。第二种方式可以买来自己居住。购买精装修酒店式公寓后,只需要添置简单的家具和家电,就可以轻松享受无敌海景了,还能享受5星级的酒店式服务。

