

24小时新闻热线 96706 (省内市话)
烟台 6610123

说说突发事 稀奇事 烦心事
线索见报即奖 30-1000元

《一市民建行存款一天连遇两次窝心事》追踪

建行表示VIP用户优先是规定

陈先生:我只想要个说法,但至今没有任何回音

本报3月17日讯(记者 孔雨童) 16日、17日,本报连续报道了市民陈先生在烟台建行办理业务时遭遇的两件事:被银行VIP用户“合理加塞”和ATM机故障处理因为工作人员不在岗被拖延的事。17日,建行方面表示,银行内部的确存在VIP用户优先办理业务的规定。而陈先生表示,这件事至今没有任何银行的工作人员给他一个说法,更别提

道歉。17日,在烟台建行总部,办公室的贺主任表示,银行确实有VIP可优先办理业务的规定。“每一家都是这样。”贺主任说,目前在一些大的营业厅,可能VIP用户和普通用户是分开,但是小的营业厅,尤其是人流多的时候,不可避免会出现这种“加塞”情况。至于因为工作人员请假,造成ATM机故障问题没有当日及时处理一事,贺

主任表示,已经对相关人员进行处理。但当记者询问对那位工作人员做出何种处理或处罚时,贺主任表示不方便透露。那么,ATM机故障,钱卡被吞,暂时又无法处理的情况下,银行是否应给顾客出示凭证呢?贺主任表示,此类问题需要个人金融部来做出解答,稍后会安排给出答复。17日下午,有建行工作人员致电记者,由于个人金融部相关人员

在外参加活动,暂时无法给予答复。记者此后连线了当事人陈先生。陈先生告诉记者,从事情发生至今,没有任何建行的人士对这两件事,给他一个说法,更别提道歉。“我没有提过任何赔偿,只是想要一个说法,也替所有的普通用户讨一个说法。但是很遗憾,建行没人理这件事。我很愤怒。”陈先生说。

就正常问了一句 就惹来四个小伙打骂

本报3月17日讯(记者 鞠平 通讯员 杨伟波) 51路是分段计费,乘客上车,司机李师傅都要问一句在哪下车。令李师傅没有想到的是,这句每天都要说好多遍的话,却险些让他在15日挨了一顿打。15日中午1点多钟,51路车司机李师傅驾车行驶到烟台职业学院西门公交站时,上来四个小伙,投币后便向车后走,因51路车是分段计费,李师傅便问他们到哪,哪知四个小伙理也不理,李师傅又大声问了一遍,其中一个小伙回头就骂,李师傅随即和他们理论起来。撕扯过程中,有三个小青年跑下了车,李师傅随后将车门关上,下车那三个小伙见同伙被困在车上,其中一个小伙气急败坏,开始猛踢公交车车门,另外一人捡起砖头将公交车的前后车门玻璃打碎。51路公交车被迫停运。李师傅马上拨打了报警电话,马山寨边防派出所的民警赶到现场后,将四个小伙带回派出所调查,原来这四个小伙喝了不少酒,因司机李师傅多问了一句话感觉没有面子,遂和李师傅发生争执。

市民热议

银行是否该给VIP用户插队特权

本报记者 孔雨童 毛旭松



本报报道了市民陈先生在建行内办理业务,遭遇VIP用户“合理加塞”的事。连日来,银行给予VIP客户插队特权的做法,引发了市民以及各领域专家的热议。

制图:卫先萌

市民观点>> 用金钱衡量客户地位是不明智的

家住二马路附近的李先生说:“平时去银行办业务,排队经常遇到金卡客户插队的情况,本来前面还有好些人,结果来了个VIP客户,工作人员就立马优先帮他办理。虽说VIP客户可以享受不同于普通客户的权利,但这种加塞行为未免过分了吧?”南大街一家培训机构

的魏女士也不赞成VIP客户插队的行为,她说:“不论是金卡银卡还是VIP,统统没有插队的特权,银行作为服务机构,应该首要保证大多数人的合法权益,这种带有歧视性的嫌贫爱富行为,必须赶紧禁止。VIP客户插队可能耽误普通客户的大事,万一耽误了普通客户的业务造成的损失应该由谁负

责?用金钱来衡量客户的地位实在不是明智之举,有钱好办事,唯金钱是从的陋习在银行冠冕堂皇地进行,实在不是什么光荣的事情。”“银行设有众多窗口,可并不是所有窗口都营业,严重的资源浪费不说,还让客户排长队耐心等待。VIP客户排队优先,银行无非是想揽住大客户,可同时却伤

害了普通客户的权利,如果没有众多普通客户的支持,银行光靠大客户能撑住吗?”提到银行VIP客户插队,有过亲身经历的王先生极力反对,VIP客户的时间宝贵,难道普通客户的时间就不宝贵?银行不开设专门的服务窗口,却让VIP客户到普通窗口插队,怎么说也说不过去。

法学专家>> 允许VIP插队,在法律上没有规定

鲁东大学法学院副院长孙明教授表示,银行允许VIP客户插队办理业务,在法律上没有明文规定,这种做法跟医院优先

接收外宾、军人等特殊群体有相似之处。银行在向VIP客户提供便利服务时,不能侵害其他普通客户的权利,如果影响了,则

属于不公平待遇。从法律角度看,储户与银行间是储蓄合同法律关系,提供便捷、周到的服务本是银行应尽的义务。

“银行还是应当想办法提高服务效率,如通过多开柜台、开通网上银行业务等举措,避免窗口经常出现排长龙的现象。”

社会学者>> 这是对享有特权的肯定

“以前也关注过这个问题。”鲁东大学社会学讲师李洁表示,这涉及到一个社会规范问题。一般人都知道走到哪里都要排队的规范,在银行内,大家是因为相信

“排队可以公平地享受服务”,所以人人都遵守。但是银行却在内部给予VIP客户一种特权,这种特权给了这种信任重重一棒。简单说,是银行自己打破了自己的

规范。对银行来讲,普通客户也是客户,大家都是平等的,就算银行选择给予这些VIP客户特权,也不应该把它建立在影响普通客户利益的基础上。

李洁说,这种在银行内对“特权”的允许,是对富人享有特权的肯定,是在倡导一种不良的社会风气,是违背社会公德的行为,是银行绝对应该思考并改进的。

律师>> 只追求VIP客户终会“失信于民”

山东鑫希望律师事务所的曲江律师表示,银行设立VIP客户的现象本身无可厚非,法律也无禁止性规

定,这是商业银行在追求盈利过程中,区别对待客户的体现。但是,如果商业银行在

服务中,一味追求“大而富”的VIP客户,而歧视“小而碎”的普通客户,对所有消费者来讲是不公平的。

如果这样下去,银行迟早会失信于民,迟早会失去“人民大众客户”这块真正的生存土壤。

购物车撞倒购物女 商场赔了她六千元

本报3月17日讯(记者 秦雪丽 通讯员 林吉杰) 谈到商场购物,外地游客孙女士还是心有余悸。近期,孙女士到蓬莱旅游,在某商场购物时,竟被购物车撞伤住院。当时孙女士乘坐扶梯准备到地下超市购物,突然听到身后有人喊:“快闪开!”还没等她转过头来,就被重重地撞倒在地,孙女士疼得好长时间没有爬起来,等她回过神来才看清楚,原来是商场的服务人员推着二三十辆购物车走扶梯的时候没有控制住,一部分购物车从扶梯上滑落下去,正好撞倒走在前面的孙女士。商场立即拨打120将消费者送到了医院,经医院检查属于软组织损伤,要卧床休息一周,孙女士的旅游行程被取消了,她要求商场赔偿她的旅游费用、医疗费用、误工费用等各种损失8000元。但商场认为孙女士的要求过高,不应由商场全部承担所有损失。双方产生争议,孙女士出院后到消费者协会进行投诉。消费者协会工作人员立即就赔偿问题,对双方进行调解。最终双方达成协议,商场赔付给孙女士医疗费、误工费等共计6000元。

这名男子真大胆—— 聚众赌博被查了 还帮着赌友逃跑

本报3月17日讯(记者 鞠平 通讯员 王连训) 纠集他人商店里赌博,民警查处时不但不听,并且阻碍民警依法行使执行职务,一男子因阻碍民警依法执行职务被龙口市公安局依法行政拘留。3月14日14时许,龙口市公安局下丁家派出所接110指挥中心指令,称上孟家村孟凡章家商店内有人赌博,民警迅速处警,到达现场后,民警杨世军出示了警察证,并口头传唤在场的赌博人员到派出所接受调查处理,违法嫌疑人孟某不听劝阻,以辱骂、推搡手段阻碍民警杨世军等人依法执行职务,致使当场赌博人员不接受处理逃离现场,并将民警佩戴的警视仪连接线插头扯坏,在当地造成极坏影响,经多方调查,嫌疑人孟某主动到公安机关投案自首,对阻碍民警依法执行职务一案供认不讳。目前,违法嫌疑人孟某某已被龙口市公安局依法行政拘留。