

VIP 客户占据银行普通窗口

普通市民苦等一个多小时没排上号

本报聊城 3 月 12 日讯(记者 张召旭) “我取号的时候显示前面一共 6 个人,可我足足等了一个多小时才排上队,主要是因为是有银行的 VIP 客户插队。”11 日上午,市民程女士在城区一家银行网点办理业务时窝了一肚子火。

程女士说,11 日上午,她去柳园路一家银行网点办理业务,取号后显示她前面一共有 6 个人在等候。“我一看人不是很多就坐在客户休息区等了起来,没想到这一等就是一个多小时。”程女士说,她等了半天也没有听到叫下一个号码的声音。她起身一看才知道,原来银行内一共有 3 个窗口,其中一个 VIP 窗口和两个普通窗口,普通窗口只开了一个,而且也在接待所谓的 VIP 客户。

“我差不多等了一个多小时才排上队,这还要多亏了一位 50 多岁的大娘。”程女士说,银行内等候的普通客户越来越多,可那几个 VIP 客户始终没有办理完业务。后来一位等候多时的老人实在忍无可忍,起身质问银行工作人员:“这明明是普通窗口,凭什么临时改成 VIP 窗口,难道普通老百姓的钱就不是钱了

吗?”随后,银行内多位市民附和这位老人,无奈之下银行才又重开了一个普通窗口。

市民赵先生说,银行专门为 VIP 客户设置的专用窗口如果空着还好说,一旦 VIP 窗口有人在办理业务,后来的 VIP 客户就会占用普通客户业务窗口,就算普通客户先来,也要继续等待。最可恨的是,有的银行 VIP 窗口经常处于关闭状态,要从普通客户中插队。

12 日上午,记者走访了城区多家银行网点,发现各加网点均设有 VIP 专用窗口,但有些 VIP 窗口一直处于关闭状态,持有 VIP 卡的客户只能从普通窗口插队办理业务。

城区一家银行网点工作人员介绍,由于一些客户办理存取款的数额较大,办理的手续过程时间相对较长,可能会对其他客户产生影响。银行为这些大客户设置专用窗口后,可以起到一定的分流作用,可以为客户节省不少时间,办理业务也快捷些。

采访中,市民王先生认为,银行搞 VIP 客户业务无可厚非,但要保证有足

够的窗口对普通客户开通,因为储户面前人人平等。纵然 VIP 客户可以享受绿色通道,但绝对不可以在其他客户正在办理的过程中插队,扰乱秩序。王先生认为, VIP 客户窗口不能随意设置,最好设置在规模较大的营业厅,也可以专门另辟业务办理场所。

◎短消息

银行、保险公司“联手”“存单”变“保单”

市民王先生投诉,他到一家银行存钱时,工作人员问了存款数后,就交给他一张银行代理保险业务的收费凭证,让他上面签名,他没在意,也就签了名。

当保险公司人员回访时,他才知道当初的存单,变成了要续交 5 年、累计为 9.5 万元的保单。

《水城财金》金融理事会员单位：

**中国工商银行**
中国工商银行聊城分行

**中国农业银行**
中国农业银行聊城分行

**中国银行**
中国银行聊城分行

**齐鲁银行**
齐鲁银行聊城分行

**中国建设银行**
中国建设银行聊城分行

**交通银行**
交通银行聊城分行

**新华保险**
新华人寿保险股份有限公司聊城中心支公司
(以上排名不分先后)

中国工商银行聊城市中支行积极扶持小企业成效显著

今年以来,聊城市中支行坚持以市场为导向,以客户为中心,结合当地经济发展的特点,把扶持小企业发展作为营销重点,以抢占市场先机为突破口,以防范信贷风险为底线,积极开展小企业业务营销,促进了小企业金融业务的快速健康发展。截至 2 月底,实现小企业贷款余额 44000 万元,较年初增长 1780 万元;实现目标客户 46 户,新增 8 户。

加大宣传力度,提高知名度,该行为提高自身竞争活力,以增强社会公信度为重点,坚持开展“三进服务”宣传活动,即:进园区、进市场、进企业。特别是在进市场活动中,突出重点,宣传工行资金、结算、服务优势和对企业的支持力度,有效的扩大工行的知名度和社会公信度。

调整工作思路,侧重营销产品,该行把“网贷通”业务作为支持小企业发展壮大的主打产品,发挥小企业“网贷通”业务所具有的独特优势,积极向企业介绍该项业务的特点,适用范围,提高企业对产品的认知度。通过举办产品推介会以及手机短信宣传等

多种形式,有针对性地加强对客户的营销宣传力度,把网贷通推荐给真正需要的企业,挖掘客户的二次或多次融资需求。通过组织与客户互动的产品推介会、沙龙等多场活动以及柜面咨询等措施,广泛向客户宣传推介“网贷通”业务自动化、自助性、全天候的优势。

深入市场调研,逐户落实营销方案,为掌握小企业的贷款意向,该行主要领导亲自带领营销小分队,深入企业,对企业的经营状况、资金、结算需求等方面进行了深入调查了解。挑选抵押资产质量优良,企业经营发展状况良好,经营管理水平较高,市场竞争力较强的企业作为重点选择和营销对象,在认真分析研究的基础上,筛选优质企业,逐户制定出营销方案,并分步落实到位。

落实保证措施,防范贷款风险,在企业贷款营销中,该行始终把防范贷款风险作为第一要务。根据企业的实际情况,切实落实保证措施,通过担保联保等方式,既为企业排除了融资难题,又有效的提高了防范贷款风险能力。(郝立虎)

农行聊城分行开展大型植树活动

140 余名员工参与植树增绿



3 月 10 日,在我国第 35 个植树节来临之际,中国农业银行聊城分行组织开展了以“参与湿地植树,绿化美好家园”为主题的大型植树活动,聊城分行党委委员、副行长刘连军等 140 余名员工及家属参加活动。农行聊城分行在推进林业发展、建设聊城生态文明中做出突出贡献,被聊城市林业局授予“绿色企业公民”荣誉称号。

植树造林功在当今、利

在万代,惠及子孙,推进林业发展,建设生态文明是时代的要求、人类的福祉。农业银行愿与社会各界一起,积极履行社会责任,为建设文明、生态、美丽聊城做出积极努力。聊城农行人愿用勤劳的双手营造秀美生态环境,让绿色外衣在运河两岸铺展,让生态文明在孔孟大地绵延,使我们的家园更优美、环境更宜居,为聊城经济社会科学发展跨越发展做出新的更大贡献!

通过此次 活动,有力增强了聊城分行广大干部员工的

集体荣誉感和团队合作精神,进一步提升了农业银行的良好社会形象。

2012 年是聊城市确定的“争先进位年”,中国农业银行聊城分行紧紧围绕市委、市政府各项工作部署,树立敢于争先、勇于争先的理念,坚定争先进位、跨越发展的决心和信心,牢固树立“立足服务三农,大力支持地方经济发展”的宗旨,为全市经济持续、快速、健康发展作出了贡献。坚持以支持地方经济发展为己任,紧紧围绕市委、市政府提出

的“一五二”发展战略,不断优化与全市大型企业集团的 合作,全力支持三农。在服务三农的广阔实践中初步找到了一条以县域规模化融资和中小企业服务为基础,以农户为重点,以惠农卡为载体,以农户小额贷款为驱动,以三农金融部为组织保障,服务到位、风险可控、发展可持续、具有农行特色的服务三农新模式。

2013 年,聊城农行也将以更新更美好的面貌,奉献给水城市民更完善、更便捷的服务。(凌文秀 焦博)



真诚守信 雪中送炭

聊城新华保险快速理赔 16 万余元

2012 年 12 月 12 日,聊城新华保险客户林先生因车间铝粉罐泄漏导致烧伤事故。2012 年 12 月 27 日林先生的家属提交重疾理赔申请,公司快速理赔重疾保险金 50000 元。经过两个多月的治疗,林先生不幸身故。2013 年 3 月 4 日,林先生的家属至在平新华保险提出理赔申请。3 月 5 日,经调查确认本事故在理赔责任范围内,支付身故保险金 111396.6 元。

2011 年 1 月 6 日,林先生的家属为他购买新华保险“吉祥如意 A 款两全保

险”(分红型),保额 5 万元,附加 08 定期重大疾病,保额 5 万元,附加个人意外伤害保险,保额 1 万元,年缴保费 2668 元。2012 年 12 月 12 日,林先生所在车间的铝粉罐突发泄漏事故,林先生被罐内金属粉烧伤。事故发生后,林先生立即被送往山东武警总医院,经诊断全身 96% 烧伤,呼吸严重。2013 年 2 月 7 日,经过两个多月的治疗,年仅 29 岁的林先生因呼吸衰竭抢救无效身故。

2012 年 12 月 27 日,林先生的家属至在平新华保

险提出重大疾病理赔申请,收到申请材料后,公司工作人员马上对此案进行审核,确定保险责任。2012 年 12 月 31 日,依据保险条款,新华保险给付客户重大疾病保险金 5 万元,为林先生的持续治疗送去保障,缓解了客户的燃眉之急。2013 年 3 月 4 日,马女士再次至新华保险提交身故理赔申请。了解实际情况后,新华保险理赔人员第一时间做出审批。2013 年 3 月 5 日,经调查确认本事故在理赔责任范围内,支付身故保险金 111396.6 元。本



次铝粉罐泄漏事故导致公司客户严重烧伤,最终抢救无效身故,新华保险总计理赔保险金 161396.6 元。

林先生的家人非常感谢公司的理赔服务,并赠送“真诚守信,雪中送炭”的锦旗。林先生的妻子马女士表示要加入新华保险队伍,为千家万户带去新华保险的温暖关爱。(庞新新)

ICBC 中国工商银行 聊城分行

理财维权咨询热线 为您的财富保驾护航

近年来,随着经济水平的发展,人们的腰包鼓了,投资意识也越来越高了,许多人不再把手中大把的钞票单单存在银行,而是选择了理财投资,让自己的钱“生钱”。银行理财产品、保险、基金……各种理财方式正进入越来越多市民的视野。

但由于各种各样的原因,不少市民在投资理财过程中,并没有获得预期收益,有些人甚至还损失了本金。这其中有的是因为市民缺乏理财知识,对投资渠道认识不足所致;有的则是受金融机构的误导或夸大宣传的影响而盲目投资。记者从相关部门了解到,涉及银行、保险公司和证券、基金公司的投诉已经成为投资者投诉的新热点。然而,由于很多金融理财产品比较专业,很多专业术语也非常晦涩难懂,从而增加了投资者尤其是中

小投资者维权的难度。

为了帮助广大投资者维护自身的合法权益,本报“理财维权热线”长期开通。

不论是您进入了银行理财产品的“收益率陷阱”,还是因保险代理人的误导购买了不合适的保险产品,只要您拨通电话,我们都将与您携手走上维权之路。同时,如果您在理财过程中,有什么困惑或成功的经验,也欢迎您与我们联系。(本刊记者)

理财维权咨询热线:
18606352659
E-mail:635755303@qq.com



NCI 新华保险