

# VIP客户“插队”普通窗口为哪般

有的银行网点设施不全, VIP和普通客户都觉尴尬

本报记者 赵兴起

临近年底,在银行办理业务的市民逐渐增多,排队就成了市民的烦恼。而VIP客户不用排队的待遇,让不少在普通窗口排队半天的市民因“被插队”而生气。部分银行网点VIP没有专区,导致VIP客户只能去普通窗口插队,设置上的缺位,使得普通客户埋怨、VIP客户尴尬。

## 1 普通窗口前 VIP过来插队

快到年底了,来银行办业务的市民,也比平时一天天多了起来。7日,在开发区做加工生意的市民李先生,到附近一处国有银行网点汇款,9点到银行已经人满,取了号码就坐下来等。

等到9点35分,李先生看前面叫号的快到自己了,就站起来准备到柜台提前等着。马上轮到他时,一名工作人员忽然带着一个客户,到柜台前办起业务。李先生不知道怎么回事,柜台里面也不叫号了。只能又等了七八分钟,等前面那个人忙活完,柜员才叫了他的号码。“刚刚那个是怎么回事?”李先生问柜员,柜员支支吾吾也没说,催着他赶紧办业务。等他办完以后才听人说,刚刚的那个客户是一个VIP客户,工作人员领着不用排队,网点没VIP专区,只能到普通柜台插队。

记者在部分银行采访时了解到,一些市民在银行都有过被VIP客户插队的烦恼,这些情况多出现在较小的银行网点。农大社区的市民孙女士,一次去附近银行网点取工资,本来排队人不多,可比她来得晚的两人却比她先叫上号。工作人员和她解释,后面来的是重要客户很着急,看她年龄大没什么事,就先让他们办了。“我倒是理解,重要客户得优先办理,可怎么也不提前跟我说一声呢?”孙女士有点生气。

6日,记者在灵山大街,文化路和温泉路5个银行网点随机采访的18位等待叫号市民中,有12位市民反映自己曾经在银行办业务时被不明人员插队,其中,大部分都是VIP客户。有8位被插队的市民说,工作人员在插队前给他们做过简单解释。另外4位市民直言,工作人员没有任何解释,直接带VIP客户去柜台办理。“银行内部有规定是内部的事,怎么也该向其他排队的顾客解释一下吧?”市民张先生对此颇有意见。



不少银行网点逐步设立VIP中心,解决VIP客户与普通客户争窗口的尴尬。 本报记者 赵兴起 摄

## 2 VIP凭什么插队 两个客户吵起来

“我们这边没有VIP窗口,但有时候会有VIP客户来办业务,只能在普通窗口优先办理,就容易让排队等候的客户有意见。”岱岳区某国有银行网点值班经理牛先生说,在7月份,有一位VIP客户预约了大额提款,10点多到银行办理时,已经有七八个客户提前在排队等候了。VIP客户因为做生意急等着去送钱,工作人员把他带到普通柜台窗口加急

办理,但马上排到的一位普通客户不同意,和工作人员争执起来。因为只有一个个人业务综合窗口,排队的客户也很着急,两边互不相让,争吵从客户对工作人员,逐渐变成了客户与客户。牛先生坦言,虽然经过协调两边都各自办完业务,但留下了很坏的影响。

不少市民发现,如今一些银行网点的VIP窗口不见了,改成了贵宾服务中心等名字。

业内人士表示,这也是他们一个解决尴尬的办法。6日,在长城路北段一处银行网点内,两个普通窗口旁边是贵宾服务中心。工作人员说只有VIP才能进贵宾服务中心,原来都是普通窗口,也曾有过插队导致的争吵。同时部分高端客户反映隐私不够,加上资金数量较大,需要隐私空间。银行就开辟了单独的贵宾区,为客户分开办理业务。

## 3 如何兼顾不同客户 银行也觉两难

对于VIP客户的特权,一些普通客户感到很别扭,“难道有钱就能有特权吗?为何还来争普通窗口?银行应该一视同仁”。而部分银行表示,这么做也是为了争取为大客户做好服务,为高端客户创造良好的服务,也是必需的。

众所周知,要成为银行的VIP客户,必须在该行有一定数额的存款或者购买相应的理财产品等。如一家商业银行规定,成为该行VIP客户需要有50万的固定存款,最低期限不能短于半年。随着存款时间的延长,还能升级

成为更高白金级别的VIP客户。成为VIP客户后,客户能享受到减免手续费,贵宾专属服务、无需排队等候、定期回访、投资建议等服务。从事钢材生意的市民赵先生,为了免去排队时间,专门在两家银行存了40万现金,升级

成VIP客户,专门去有VIP专区的网点办业务。他说,这么做也是没办法,“我每天都得打款、收款,排队多的时候要是插队就会被人指指点点,为了省时间和麻烦,就只能去有VIP专区的网点。”

市民薛先生感觉银行的做法并不公平,特别是到年底需要频繁去银行办业务的时候,他的不公平感更加强烈了。部分银行客户经理说起此事时,不约而同地都长叹气,“都是没办法的事。”东岳大街一家银行支行客户经理王先生说, VIP客户的权利都是总行规定,且不说没有这些优待拉不来优质大客户,有一点点做得不周到,都有可能丧失高端客户。在如今银行市场化竞争激烈的情况下,因为排队争吵而气走客户,是银行所不能允许的。为了争取能给银行创造更多业绩的高端客户,给VIP客户更多特权,建立更多贵宾专区也就在所难免。

## 4 VIP柜台闲置时 可接纳普通客户

银行为高端客户开辟的专柜,在部分时间是闲置的,而此时繁忙的普通柜台客户,是否可以分流一下?多数银行表示,没法实现该方式,而个别银行则表示可以。银行工作人员建议市民,到了年底高峰期,尽量通过手机银行,网上银行,自助设备等完成业务办理。

前几天,记者走进东岳大街西段一家商业银行网点,刚好普通柜台非常繁忙,排队的已经有十几个人。而在贵宾接待中心,空荡荡没有一个人。记者做到柜台前办理业务,工作人员也没有询问是否为VIP客户,几分钟就办理完毕。工作人员说,一般VIP服务中心客户多的时候是不接待普通客户的,如果闲着也是闲着,但不主动分流普通客户到VIP柜台。

泰安市商业银行工作人员提醒市民,到年底银行忙碌的时候,市民可以通过网上银行、手机银行或自助服务设备,解决取款、缴费、转账等多项业务,避免排队也能尽量减少不必要的时间浪费。

# 泰安市农村信用社信贷产品介绍



## “金信通”农户免担保贷款

**产品简介:**“金信通”农户免担保贷款是指在农户信用评定基础上,信用工程开展扎实、规范的信用社向辖内信用程度较高的农户发放的无需任何担保的贷款。

**贷款对象:**在信用社服务辖区内居住或有固定的生产、经营场所,具有完全民事行为能力、劳动能力、较高经营能力和贷款偿还能力的自然人。

### 贷款条件:

- (一)具有完全民事行为能力;
- (二)在信用社发生信贷业务3年以上,无不良信用记录,信用等级为AAA的信用户;
- (三)所经营的项目符合国家产业政策,且不少于两年(含)的经营年限,对产品销售采取订单方式或具有其他稳定销售渠道的优先支持;
- (四)自有资金投入不少于经营项目所需资金的50%;
- (五)农村信用社规定的其他条件。

**贷款额度:**“金信通”农户免担保贷款最高授信额度原则上不得超过3万元。

**贷款期限:**“金信通”农户免担保贷款授信期限根据借款人生产经营周期合理确定,最长期限为2年。

**贷款利率:**按照中国人民银行规定的基准利率和信用社利率浮动幅度以及有关利率定价管理制度要求来合理确定。

**申请资料:**借款人的有效身份证件及农信社办理“金信通”农户免担保贷款规定的相应资料。

**还款方式:**根据贷款用途、期限以及借款人的实际情况,可采用利随本清或定期结息、到期还本等方式。

## 农业机械贷款

**产品简介:**农村信用社向辖内符合条件的农户发放的用于购买农业机械的人民币贷款。农业机械贷款只能用于购买由农村信用社确认的生产商、销售商的农业机械,借款人须为最终农业机械权利人(相关的购买合同、购买发票上载明的购买人即为最终农业机械设备和农业机械权利人)。

**贷款对象:**在信用社服务辖区内居住或有固定的生产、经营场所,具有完全民事行为能力、劳动能力、较高经营能力和贷款偿还能力的自然人。

**贷款条件:**合作生产商或销售商应具备下列条件:

- (一)具备良好的经营管理水平,信用等级较好,与农村信用社合作密切;
  - (二)具有相应农业机械经营范围的法人营业执照,有厂家代理资格;进货渠道合法通畅,经营规范;
  - (三)农用机械销售领域有一定品牌知名度和完善的销售网络;能提供整机(车)销售、维修、保养、零件供应、信息反馈一体化服务;
  - (四)企业所生产或销售的农业机械已纳入国家购置农机补贴产品目录;
  - (五)在农村信用社开立了人民币结算账户;
  - (六)农村信用社规定的其他条件。
- 借款申请人必须具备下列条件:
- (一)具有完全民事行为能力,年龄在18-60周岁,且贷款期限加借款人年龄原则上不得超过65年;
  - (二)户口所在地或经营场所所在信用社服务辖区内;
  - (三)具有稳定、合法的收入来源,具有按时偿还贷款本息的能力;

- (四)无重大不良信用记录;
  - (五)在农村信用社开立结算账户,自愿接受农村信用社的信贷监督和结算监督;
  - (六)其他家庭成员(如配偶、未婚子女等)在农村信用社无贷款;
  - (七)农村信用社规定的其他条件。
- 贷款额度:**最高不超过农业机械总价款减去财政补贴金额的70%,即:贷款金额≤(农机总价款-财政补贴金额)×70%,但最高额度不超过10万元。
- 贷款期限:**贷款期限原则上最长不超过3年。
- 贷款利率:**按照中国人民银行规定的基准利率和信用社利率浮动幅度以及有关利率定价管理制度要求来合理确定。
- 申请资料:**借款人的有效身份证件及农信社办理农业机械贷款规定的相应资料。
- 还款方式:**采用定期结息、分期还款方式,至少每半年一次还本,也可季度偿还。