

多家银行门前停车难 部分银行不提供洗手间 沈阳银行业服务水平咋样？

深财坊

辽沈财经工作室

日前，一条“沈阳一储户在银行被VIP插队后怒斥工作人员”的视频在网上热播。

前不久，辽宁发布2022年下半年银行业消费投诉情况，共接收并转送银行业消费投诉2825件，同比增长29.65%，环比增长49.55%。

作为服务窗口的银行业再一次陷入争议中。那么，沈城各大银行服务水平到底怎么样？记者进行了探访。



交通银行沈阳西塔支行没有给客户提供洗手间。

辽沈晚报记者 王迪 摄

沈阳储户怒斥VIP插队

近日，有网友爆料的一段视频让舆论热议。记者了解到，3月24日，在沈阳一家银行，不少储户在等候区等着办业务。然而，就在大家都等着叫自己号的时候，一名VIP客户被工作人员引向窗口，窗口停止叫号，专门为VIP客户服务。

“VIP就可以插队？”一名男子实在看不下去了，开始了自己的愤怒模式。男子怒斥道：“这么多人在这儿等着，一个VIP挤上了，人家说VIP特殊，那你告诉我打这个号有啥用呢？”男子越说越激动，怒不可遏地继续问银行工作人员：“有用吗？没用你让打什么号啊！”而银行工作人员站在一旁沉默不语。

2022年下半年辽宁银保监局 共接收并转送银行业 消费投诉2825件

其实，除了VIP插队之外，关于银行的其他投诉也不少。近日，辽宁银保监局发布关于2022年下半年银行业消费投诉情况的通报。通报显示，2022年下半年，辽宁银保监局共接收并转送银行业消费投诉2825件，同比增长29.65%，环比增长49.55%。其中，国有大型商业银行641件，同比下降24.32%，占投诉总量的22.69%；股份制商业银行372件，同比增长39.33%，占投诉总量的13.17%；外资银行6件，同比下降14.29%，占投诉总量的0.21%；政策性银行4件，同比下降42.86%，占投诉总量的0.14%；城市商业银行及民营银行投诉1384件，同比增长89.07%，占投诉总量的48.99%；农村中小金融机构318件，同比增长8.90%，占投诉总量的11.26%；非银机构投诉99件，同比增长266.67%，占投诉总量的3.50%；其他机构投诉1件，占投诉总量的0.04%。

通报显示，2022年下半年在辽宁辖区（不含大连市），国有大型商业银行投诉量的中位数为112件，股份制商业银行投诉量的中位数为31件。股份制商业银行投诉中，平安银行115件，同比增长379.17%，占股份制商业银行投诉总量的30.91%；招商银行50件，同比增长56.25%，占比13.44%；浦发银行49件，同比增长4.26%，占比13.17%。渤海银行、浙商银行、平安银行平均每百万个人客户投诉量位居股份制商业银行前三位。

2022年下半年，辽宁银保监局接收并转送的银行业消费投诉中，涉及个人贷款业务投诉1283件，占投诉总量的45.42%。涉及储蓄及借记卡使用投诉408件，占投诉总量的14.44%。

记者走访

农业银行沈阳皇姑支行

4月2日下午1时48分许，记者来到农业银行沈阳皇姑支行。此时大厅共有四五个人正在办理业务，还有一位储户在使用自助ATM机。不到一分钟，大堂女经理走来表示窗口和一体机都有客人，需要等待。记者观察发现，两个业务窗口仅开一个，贵宾窗口开放。下午1时54分许，排在记者前面的储户排到号码，其间叫了两个“V”打头的排队号码但没有客户应答。

记者询问是否有洗手间，工作人员告知在贵宾室。此外，该支行有饮水机和书报夹，书报夹上有当天的报纸。来办理业务的多数是老人，大堂女经理也比较耐心。其间保安还捡到一个手机，在询问无果的情况下，交给大堂女经理。当记者走到该支行门外时，发现停车位均已被占满。

民生银行沈阳长江支行

4月2日下午2时04分许，记者来到民生银行沈阳长江支行。大堂内有一名工作人员询问记者办理什么业务。记者表示想在窗口存些钱到卡里。工作人员称目前窗口的工作人员正在贵宾室点现金，要等一会儿才能出来，如果存钱不多，可以在ATM机上办理。随后，记者观察到，该支行一共两个窗口，工作人员表示，因为是周末，所以关闭一个窗口。工作人员态度不错，大堂内有饮水机，对外洗手间设在距大厅约15米远的地方。

此外，记者还发现该支行给储户提供了WIFI，支行外的停车位均已被车占满，记者在该支行等待近10分钟，窗口工作人员一直没有出现。

建设银行沈阳皇姑支行

4月2日下午2时26分许，记者来到建设银行沈阳皇姑支行。该支

行一共三个窗口，其中两个窗口正常营业。记者向大堂经理询问洗手间所在，被告知在贵宾区。大堂经理帮记者叫了一个号，一分钟左右，广播喊到记者的号。随后记者拿出一张建行卡存款500元。从接待记者到业务完成，一共不到3分钟。旁边两名储户正在与另一名银行的工作人员进行交流，记者在该支行观察近10分钟，两名储户仍未离开窗口。该支行大厅内等待区座椅不少，有饮水设备。

华夏银行沈阳长江支行

4月2日下午2时40分许，记者来到华夏银行沈阳长江支行。该支行仅开了一个窗口，有一名客户正在办理业务，银行内部有饮水机，外面停车位已被占满。

交通银行沈阳西塔支行

4月3日下午2时20分许，记者来到交通银行沈阳西塔支行。该支行三个窗口只开放一个，刚一进门就有工作人员询问要办何业务。记者以销卡为由，让工作人员帮忙叫号，工作人员表示仅有一人在窗口排队，不需要叫号。记者等了10分钟左右，前面的客户办完业务。据观察，该支行有饮水机，但没有给客户提供洗手间，外面停车位均被车辆占用。

招商银行沈阳长江支行

4月5日11时45分许，记者来到招商银行沈阳长江支行。这里三个窗口开放两个，有两个可视柜台，工作人员正在其中一个柜台服务两名客户，由于是中午时间，办理业务的人并不多，记者在等待区询问另一名办业务的客户，他表示已等待超过10分钟。该支行有洗手间，提供免费的茶水。外面停车场车位较多，但仅有一个车位可用，其他均被占满。

排队时间长、配套设施不足

记者梳理了部分市民和网友的意见后发现银行网点投诉比较多的是：大堂经理和柜台业务员口径不一致、办理简单业务却需要长时间等待、办理业务过程中等待时间过长、柜台有人但却长时间不叫号、银行柜台有一半甚至更多都长期处于暂停办理业务的状态、服务配套设施跟不上。

家住铁西区的市民张洪君告诉记者：“我最不能忍受的就是排队等号的时间太长。有时候去银行办事，明明只有几个人排队，但平均每个人要20分钟左右才能办完，如果五六个人在我前面排队，就要等一个多小时左右，太浪费时间了。”

在沈阳做生意的林恺成则表示：“最接受不了的就是VIP插队问题。以前去银行取钱，总是遇到这种问题，明明下一个号到我了，但总有VIP插队，关键是银行其他窗口还关闭了，就不能多开一个窗口给VIP用吗？”

网友@一颗小蜜糖则对“服务人员态度问题”有意见。她在就曾吐槽过，陪奶奶去银行办事，因为老人反应比较慢，有时候听不清工作人员的回复，就继续问，但工作人员的态度明显不耐烦。

市民庄凯认为，银行门前的停车是个大问题，还有就是有些银行没有提供洗手间，这一点太不方便了。“想上个厕所，还得跑到外面去。”

VIP客户 可以理直气壮插队吗？

其实，对于VIP客户插队情况，不少人都提出过质疑。据了解，2007年4月在福建福州发生了第一起因VIP客户“插队”引起的诉讼，之后类似案件不时就会发生。辽宁德济律师事务所的张德升律师认为：“银行在向特殊群体提供便利服务时不能侵害其他普通客户的权利。银行允许VIP客户在普通窗口插队，这已上升到了法律层面，但却很难认定银行违法。市场经济体制下，各行各业应该重视公平的原则，银行在给予VIP客户行使特殊权利的同时，不能侵犯到普通客户权利，允许VIP客户插队就使普通客户的利益受到侵犯。”

银行服务质量如何升级？对于这个问题，张德升表示，银行作为服务型企业，要考虑到客户的体验。比如说银行可以单独设置VIP专柜，如果银行认为VIP专柜会导致资源浪费，也可以采取有VIP客户时VIP客户优先、没有VIP客户时普通客户也能办理的模式。

如果两者之间只能共用普通窗口的话，也应该对叫号排队机制进行调整，不能让普通客户不管排队多久都得为刚到来的VIP客户让路。此外，银行要提升“适老化服务”，如专门设置老年人绿色通道等等。

辽沈晚报记者 赫巍利

