

故意增加排队时间提高用户成本

中国银行窗口“多设少开”为哪般

□记者 于传将

日前,多名读者向本报反映中国银行多家网点开放服务窗口少、效率低、办理业务普遍等待时间长。5月11日(工作日)下午,本报记者经实地调查发现,中国银行济南高新支行营业部5个业务窗口只开放2个,平均办理每笔业务的时长为14分钟,在该行办理一笔普通业务大约用时一个半小时。

记者在采访中了解到,由于办理业务窗口少、办理业务效率低导致中国银行舆情纷纷,被指服务窗口“多设少开”,故意延长用户办理业务的排队时间。那么银行为什么不多开两个窗口呢?据知情人士透露,多开窗口会增加银行的人力成本和营业成本,由于柜台业务“不赚钱甚至赔钱,所以不愿意多开窗口”。

一小时仅办理了9笔业务

5月11日下午,记者来到位于舜泰广场的中国银行济南高新支行,营业大厅里一片繁忙,休息区里坐着十余位等待办理业务的市民。大堂经理询问了业务情况帮记者取了号,号码为N048号,取号时间为15:09,显示等待人数为13人,办理窗口为1、2、3、6。

可是记者在现场看到,大厅里仅有5个窗口,并没有6号窗口。1号窗口显示“暂停服务”,4号和5号窗口虽然显示“欢迎光临”,但一直未有工作人员出现,一名客户坐在4号窗口前的椅子上和站在旁边的银行保安聊天。在记者接下来长达一个小时的等待时间里,办理业务的叫号机上1号、4号、5号和6号窗口从未叫号,仅有2号和3号两个窗口出现办理业务的进度显示。

截止当天下午16:12,叫号机上最新办理业务进度为N044号,一个小时的时间,两个服务窗口从N035号办理到N044号共计10



笔业务。但N043号仅咨询了银行卡挂失,并未办理业务,再去掉中间一个空号,实际处理业务为8笔。此外,叫号机上显示,有三个插队号,A001号办理了取现业务,B005号和C017号无人办理业务。

综上,中国银行济南高新支行营业部在5月11日15:09到16:12之间一个多小时的时间里,2号和3号两个业务窗口共计办理了9笔业务,平均每个窗口办理4.5笔,平均办理每笔业务的时长为14分钟。记者的N048号业务还有4个号能正常办完,根据该行每笔业务的平均时长测算,记者办完该笔业务还需要用时28分钟。据此推算,中国银行济南高新支行营业部办理一笔普通业务大约用时一个半小时。

“实实在在等了两个半小时”

记者注意到,中国银行网点办理业务排队时间长并不是个案,在在微博和各大论坛网友对该行的“吐槽”意见纷纷。据不完全统计,仅5月10日一天,新浪微博反映中国银行服务窗口少、办理业务效率低的帖子就有10条之多,涵盖多个省市的多家网点。

“泰安路旁龙港大道上的中国银行,每次来办一点业务,都要排队一两个小时,业务效率太低,低到让人费解,办一个业务半天,66-67两个号半小时了没变,随意给人插队。工作日永远

四个窗口开两个,这么低的效率,窗口都不能多开个?”

“中国银行水畔花园支行一个小时就两个窗口办理两个人,这工作效率,大堂经理忙着办理理财,没有时间和精力去接待我们,哎……”

“多次到越江路这边的中国银行,五分钟业务至少等一个半小时,诸多窗口只开两个,还有一个是VIP,然后这么多人等这么一个窗口,请问这是为什么呢?”

“@中国银行,你们真是这世界上最牛的银行了,七个窗口开三个,其中俩还是VIP,办个业务得最少等一个半小时就算了,竟然你们自己的员工还利用职务便利插队,和八十多岁的老大爷吵起来,竟然没有一个人出来管。”

“在中国银行办业务,叫号的时候前面有22个人。实实在在等了两个半小时,中间饿的不行还吃了顿饭,吃完饭也只过去了两个号!”

“中国银行办个业务墨迹死了,一点半叫号开始等,显示前面有四个人,六个窗口办业务,实际有人的就四个,一个专门打发票,两个显示叫号,一个始终没叫过号。两个办业务的窗口办一个业务最少十分钟,这是中国银行牡丹江最大的分行。”

银行窗口“不赚钱甚至赔钱”

既然办理业务效率这么低,银行为什么不多开两个窗口呢?

“银行多开窗口会增加人力成本和营业成本,一般只开2-3个窗口,故意让很多用户排队等着办业务,这样既省钱,又增加人气。”知情人士告诉记者,柜台业务并不是银行真正的利润来源,“由于不赚钱甚至赔钱,所以不愿意多开窗口”。

举个例子,如果一位老人在银行开了个账户进行代缴水电费业务,日均存款余额一般来说大概是200元。这位老人每个月需要到银行办理一次存款,如果他不会操作自助设备,假设每次银行需要投入2分钟的柜台服务,那么这位用户的日均200元存款需要银行一年里投入共24分钟的柜台服务成本。

上述柜台服务成本是多少呢?假设银行对一个柜员每个月的成本投入为5000元,假设该柜员每天工作时间为6小时,每月工作22天,那么该银行柜员每分钟的服务成本为0.63元。办理上述用户的业务每年需要投入的柜台成本是15.15元。

而这笔业务给银行带来的收益是多少呢?扣除信贷部的运营成本,假设银行获得的利差是3%,那么日均存款余额200元的账户,每年给银行带来的收益仅为6元。也就是说,银行办理上述业务不仅没有利润,还倒贴了9元。

此外,银行实行备付金制度。每个柜台每天需要大约50万元的备付金,多开两个窗口就意味着银行每天要多占用100万元的备付金,10家网点每天就要多占用1000万元的备付金。如果把这1000万元用于放贷则会带来不小的利润,而沉淀在柜台不仅没有利润,还要承担运输的风险。

据业内资深人士透露,银行通过减少服务窗口数量,增加排队时间来提高用户的时间成本,倒逼用户使用非人工办理(ATM、网上银行、手机银行)方式自助办理业务,来保证银行利润最大化。

近报帮你问

长期深受人民群众信赖的大银行,可以堂而皇之地卖出几十亿的“假理财”。在金融消费日益普及的今天,我们身边的金融已无处不在,和我们每个人的生活息息相关。银行理财、个人保险、证券投资等已成为我们金融生活的一部分,朝夕相伴。

然而,随着金融产品越来越花样繁多,风险也与之俱增。银行信用卡乱收费,理财产品收益缩水,存款变保险,贷款捆绑理财产品,保险理赔难退保、证券投资陷阱,基金收益变险等新闻不时见诸报端,为我们的金融生活涂抹了一层阴影。

如果您在金融消费过程中遭遇过上述类似问题,或者有过其他被金融机构欺骗的经历,欢迎来电来函,我们本着为广大金融消费者服务的原则,倾听事实,还原真相,为您的金融消费保驾护航。

咨询电话:0531-85051548

QQ:3533263437

来函地址:济南市高新区舜华路2000号山东广电网络集团11楼近报融媒

蚂蚁金服 一季度亏损7.2亿元



2018年一季度,过去一年出尽风头的蚂蚁金服终现亏损。

阿里巴巴财报日前披露,蚂蚁金服一季度亏损近7.2亿元(1.14亿美元)。

对于一季度的亏损,坊间有一种说法认为,这是蚂蚁金服在IPO前主动选择的战略性亏损。但该说法并未得到官方证实,蚂蚁金服方面暂未对此回应。

财报显示,蚂蚁金服第一季度的净亏损和蚂蚁金服继续大举投资,从而实现了用户的强劲获取和参与有关。公开资料显示,在过去的一个季度,蚂蚁金服投资了蘑菇租房,领投了哈罗单车10亿美元的新一轮融资,战略投资了快捷停车、佳都数据,蚂蚁金服还参与了阿里巴巴收购饿了么,以及投资共享单车平台ofo。

目前支付宝全球活跃用户数为8.7亿,支付宝的全球服务用户数的增长与阿里巴巴集团全球化拓展密不可分,从财报来看,阿里巴巴跨境和国际零售业务稳健增长。

中金公司互联网行业首席分析师吴越指出,处在上升期的蚂蚁金服和支付宝势必要为巩固业务优势持续投入,为未来增长打下基础。随着阿里巴巴的新零售、全球化战略和蚂蚁金服在全球化和科技布局上实现全面协同,蚂蚁金服长期持续增长被日益看好。

最新几份投行研究报告显示,蚂蚁金服的估值已经达到至少1500亿美元。投行巴克莱银行不久前对蚂蚁金服的估值由1060亿美元上调至1550亿美元,上调幅度达46.23%。而安信证券更是对蚂蚁金服给出了1600亿美元的估值。

于传将

多名在校大学生遭遇泰康人寿招聘“骗局”



又到一年毕业季。经记者调查,自2017年12月至2018年3月间,泰康人寿长安支公司多位保险代理人相继以泰康人寿北京分公司人事部的名义招聘数名在校大学生,成为泰康人寿长安支公司营销主管张龙(化名)的人力资源助理。期间这些求职者被泰康人寿违规收取培训费,并遭到张龙隐瞒薪资待遇和克扣应发工资等不合理对待。

在校大学生刘丽称,2017年12月初,泰康人寿长安支公司保险代理人董霞(化名)通过boss直聘网与其联系,招聘其为人力资源助理,并向刘丽允诺了“实习期3500元,转正4000元”的薪资待遇。

2018年1月,刘丽入职培训期间,泰康人寿长安支公司通过向

建行自动扣款的方式向刘丽收取了100元“岗前培训费”,但刘丽收到的扣款提示信息却显示,该笔款项是以“泰康人寿保险-保险费”的名目被扣除的。实际上,根据相关规定,保险公司不应向求职者收取培训费。

工作期间,刘丽发现张龙在给其助理发放薪资时,以“非满勤出席扣500元,未招满4人工资减半,对应招聘差额每人再减100元”的克扣标准,将该助理原本每月3500元的底薪,克扣到1200元。而这些克扣标准,张龙此前从未告知过刘丽和其他新来的助理。

随后,其他新来的助理知道了薪资标准被故意隐瞒的情况,相继有人提出离职。其中,一位助理向张龙提出结算工资,得到的回应是“离职要提前半月申请否则没有工资”。刘丽亦提出结算工资后离职,但张龙向其承诺,“只要年后刘丽继续回来工作,并保证招聘到两个人进入公司的情况下,所有工资正常发放。”

实际上,截止到2018年2月28

日,刘丽共计工作53天,并在离职前为张龙招聘到两人,但这两人也因为张龙克扣并拖欠工资而相继离职。最终并未按其承诺的标准向刘丽发放薪资。

然而,有此遭遇的不止刘丽一人。三位不愿具名的求职者向记者透露,他们也曾是张龙的助理,且都因克扣薪资一事而先后离职。

记者通过boss直聘网看到,张龙以泰康人寿北京分公司人事经理的名义发布了招聘“人力资源专员/助理”的信息,且明确写有“助理:试用期一个月3500+补助,转正后底薪4500+全勤500+补助500”的薪资介绍。一位以同样名义发布同样招聘信息的保险代理人向记者佐证,自己和张龙都是泰康人寿长安支公司的保险代理人。

业内人士告诉记者,保险代理人只能销售保险产品,不能以保险公司的名义招聘,否则就是违规。监管机关曾明令禁止保险营销人员发布招聘信息,且保险公司不得以混淆保险营销人员

的职业性质和职位级别等手段误导社会求职人员盲目加入保险营销队伍。

尽管如此,记者还是通过boss直聘网看到,发布违规招聘信息的并不只有张龙等少数保险代理人。在该招聘网站上,泰康人寿长安支公司逾百名保险代理人,以泰康人寿北京分公司人事部的名义发布了各种招聘信息,并且近50名保险代理人发布的招聘信息上明确写有“固定底薪+补助+提成”的薪酬待遇。

而上述现象只是泰康人寿保险代理人违规招聘的冰山一角。记者登录58同城、前程无忧、赶集网等招聘网站,均可看到全国各地的泰康人寿保险代理人违规发布类似的招聘信息。招聘的职位中,比较常见的有“人力资源专员/助理、客户经理/助理、储备干部/专员”等职业称谓模糊的职位;薪资待遇方面以高薪噱头为主,固定底薪为辅,再以提成津贴作为加持,部分招聘者甚至承诺与求职者签订劳动合同。

据《投资者报》