



李利明：“银行有三个窗口 只开一个惹市民不满” 声誉 风险分析



文/意见领袖专栏作家 李利明

1月15日，陕西咸阳，网曝一银行有三个窗口只开一个惹市民不满。市民称，每次来都是这样，银行工作人员不是说阳了就是吃饭上厕所。这段19秒的视频显示，许多市民正在排队办理业务。面对客户的怒声质问，工作人员解释，这里只配了两个普通柜员，当时的确有一个柜员吃饭去了。因为今天恰好许多人赶集，年底了人也比较多。该视频在15日18:37在“沸点视频”的微博视频号发出后，当天就冲上了微博热搜，最高达到第七位。到16日13:43，阅读量达到1.1亿，参与讨论1229条，35家媒体发布。

这是《银行保险机构消费者权益保护管理办法》颁布之后银行保险业的第一起重大消保声誉事件，凸显出银保机构基层机构声誉风险意识缺乏的危害性，以及开展声誉风险管理的重要性。



小事件引发大风险

客户因为排队等待时间过长而表达不满，看起来是一件小事，却是银行基础服务问题的体现，也是近一段时间客户对银行不满的一个集中反映甚至群体宣泄。

2022 年 12 月初疫情防控政策的调整，让无论城市还是农村的新冠感染人员急剧增加，银行工作人员也不例外，全国各地各家银行网点，因为纷纷人员感染或者临时停业，或者只有少量员工办理业务。而物流不畅影响居民现金需求大增，无论是退休人员领取工资还是未开通手机银行的人员提取现金，都使得银行网点的业务量不减反增，导致客户或者在网点排起了长队，或者只能到更远的网点去取现等等。这都给客户造成了极大的不便，引发了不少抱怨，之前网上也频频出现客户排队等候时间过长、瑟

瑟寒风中退休人员在银行门外排起了长队。客观上说，银行对于这种情形并未给予太多重视，不少银行认为疫情导致银行服务能力下降是“不可抗力”，并没有考虑如何安抚客户，以及如何在特殊情况下保障乃至暂时提高服务能力，以赢得客户的认同。

面对银行的无动于衷，客户由于不便而产生的不满并未自动消失，甚至处于不断积聚的过程，最终可能在某个时点、某件小事上突然爆发，一旦相关信息在网上传播，就会引起广大客户的共鸣和不满的发泄，从而导致舆情的病毒性传播，酿成重大声誉风险。

关注消保小事的声誉风险

坦率地说，这并非某家银行独有的问题，每家银行都可能发生，特别是网点较多，尤其是在县域网点较多的银行，由于为更多“长尾”客户提供服务，承担了更多的社会责任，这类情形更可能发生。我们看到，就是这样一件银行消保“小事”，还没达到客户纠纷的程度，仅仅是客户口头表达一下不满就引发了重大声誉风险，这足以让银行在日常经营中引以为戒，加强基层网点工作人员的声誉风险管理培训，增强他们的消保声誉风

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_51455

