

3·15中原金融消费满意度问卷调查(银行业)



时代发展至今,金融活动已与社会中的每个人息息相关。我们需要金钱来购买商品,需要储蓄、理财、投资等。而伴随着这些需求,商业银行的存在已经不可缺少。但在为老百姓提供各种产品及服务时,其专业水平的高低或者服务态度的优劣也会引起众多争议。

一年一度的3·15权益保护日即将到来,如果您在日常金融消费过程中遇到了一些困难,或是受到了不公平待遇,欢迎来这儿吐槽,我们将耐心倾听,并尽力帮您解决问题;如果您对哪家金融机构或者金融机构工作人员比较满意,也请您不要吝啬赞扬,因为你的肯定将是河南金融机构前进的动力。

即日起,由《郑州晚报》联合中原网财经频道主办的“3·15中原金融消费满意度调查”正式发布。凡通过邮寄、网络或微信渠道成功提交调查结果且个人信息真实有效,我们将从中抽取50名幸运者,每人赠送50元的电话费。郑报融媒记者 倪子

■行业资讯

光大银行参与承销认购首笔自贸债

近日,上海市财政局在上海自贸区顺利发行30亿元3年期地方政府债券,这是全国首笔自贸债。光大银行凭借在债券业务和自贸区业务方面的综合能力,成功参与该笔自贸债的承销及认购工作。光大银行相关负责人表示,地方债在自贸区发行,对于发展我国政府债券市场、推进自贸区金融改革具有重要意义:一方面为境外人民币增添了投资品种,提供了新的回流渠道;另一方面为境内外机构扩充了发债通道,提供了新的融资途径。胡凯艳

中原银行始终致力于便民服务

中原银行成立以来,一直致力于为客户提供最便捷、最全面的金融服务,积极做好中原人身边的财富管家和生活管家。作为财富管家,中原银行提供全面的金融投资服务,涉及的产品有大额存单、贵金属、基金、保险、银行理财等。其中大额存单较基准利率最高上浮45%;贵金属除了各类收藏金、投资金、婚嫁金、生肖金等,更有自己的黄金投资品牌——“中原金”;保险产品覆盖重疾、意外、养老、教育等,更能根据客户实际情况量身定制全面保障计划;中原银行每周都推出不同期限、年化收益在4.3%~4.8%的银行理财产品,具有市场竞争优势,满足客户多种需求。李昂

泰康保险集团助力亚布力论坛成员企业

2月8日,以“经济转型与企业家创新”为主题的亚布力中国企业家论坛第十七届年会在黑龙江亚布力召开。根据协议要求,泰康保险集团将组建专属服务团队,逐户走访亚布力论坛成员企业,听取并收集企业保险服务需求,在企业年金、员工福利、个人医养保险服务、健康管理服务、个人理财管理等领域,为亚布力论坛成员企业提供最大的优惠及支持。泰康保险集团作为国内知名的、以大健康为核心的大型保险金融服务集团,管理资产超万亿元,规模保费超1300亿元。王若谷

工银安盛人寿总资产突破千亿元

2016年,工银安盛人寿共实现保费收入342亿元,同比增长45%,再创自2012年正式成立以来的年度新高,公司总资产也首次突破千亿元大关。其中,互联网保险业务规模稳居全行业前三,新单期缴业务规模保持在银行系和合资寿险公司前列。此外,工银安盛人寿大力实施创新驱动,在银行系保险公司中率先上线手机保险平台“满e保”,并推出了线上自助理赔功能和小额理赔“闪付”服务等。杨路

1.您去银行经常办理什么业务?

- 存款 贷款 转账 取款 网银开通
日常缴费 购买理财产品 投资理财 其他

2.您对银行网点的服务是否满意?

- 满意 不满意 不好说

3.您对银行网点满意的原因是什么?

- 服务主动全程微笑 排队等候时间短
营业大厅环境好 业务办理速度快
其他

4.您对银行网点不满意的原因是什么?

- 服务人员少,服务态度差
多个窗口不开放,等候时间长
营业大厅环境差
员工业务不熟练
员工推销销售理财产品
其他

5.您在银行办理业务时,有过哪些不愉快的经历?

- 存款变基金
存款变保险
员工私售理财产品
员工推销不合适的产品
理财产品合同存陷阱
理财风险提示不明显
夸大宣传,强调高收益不提风险
理财产品收益达不到预期

6.您主要的支付方式是什么?

- 现金 Pos机 手机银行 微信银行
网上银行 支付宝 微信支付 其他

7.为什么选择这种支付方式?

- 方便快捷 安全 容易操作
习惯 有新鲜感 其他

8.您对银行的手机银行服务满意度如何?

- 非常满意 基本满意 一般 不满意 没有看法

9.您最常用的手机银行功能有哪些?

- 账户查询 自助转账 信用卡还款
网上支付,话费充值、购买电影票等
投资理财,购买基金、证券、理财产品等
自助缴费,水、电、煤气等 其他

10.您对使用手机银行有哪些顾虑?

- 手机银行上网速度太慢
手机上网耗流量,费用高
手机按键不方便,如果金额输错可能导致较大损失
如果手机丢失,有可能会带来较大损失
手机银行功能不够丰富
安全防护措施不全
其他

11.您对网银哪些方面不满意?

- U盾收费贵 转账费用高
导航不清晰
稳定性欠佳,经常性交易超时
安全性不佳,网银账户曾被盗
其他

12.您觉得以下哪些属于银行霸王条款?

- 银行不与消费者协商,单方面涨价
理财产品超出预期收益归银行,但亏了客户得自担
银行单方面提前终止理财产品,而客户无权提前赎回
房贷捆绑销售潜规则,办房贷要买理财产品或基金
信用卡凭密码交易,被盗刷的话,储户负全责
信用卡滞纳金条款,没还最低额,需支付高额滞纳金
即使跨行转账失败,手续费也要收取
收取小额账户管理费
信用卡不激活也要收取年费
理财资金到期却不到账,清算期内不计息

13.如果在银行遭遇霸王条款,您会采取什么措施?

- 与银行进行交涉
向消费者协会或其他部门反映
通过向媒体爆料、微博转发的形式传播开,争取解决
收集证据,告上法庭
算了

14.您认为应该通过哪些手段,才能消除银行霸王条款?

- 必须打破银行垄断地位,引入竞争
完善法律法规,严惩违规行为
加大监管监督力度,避免漏洞
制定出可行的制度,透明化银行操作
消费者对银行服务及时反馈,多方监督

15.您对银行信用卡哪些方面不满意?

- 信用卡全额罚息
信用卡利息费计收规则不透明
刷卡次数或额度没达标,收取高额年费
溢缴款不计活期利息,取出多存的钱需收取手续费
信用卡积分规则不给力
银行悄然更改信用卡优惠活动
银行没有充分宣传信用卡优惠信息

16.您是否使用过微信银行进行业务办理?

- 从未使用过 偶尔使用过 经常使用

17.您认为微信银行还有哪些地方需要改进?

- 手机支付风险的把控 业务种类单一
页面复杂、操作繁琐 广告太多 其他

18.您对哪家银行进行过投诉?针对投诉的处理结果,您满意吗?

19.您对哪家银行的服务或产品最不满意?不满意的原因是什么?

您的信息

姓名:
手机:

有奖调查

- 1.将问卷剪下邮寄至郑州市商鼎路77号文化产业大厦709室。
- 2.关注TOP理财官方微信(ZZWBTOPLICA),找到问卷内容进行答题。
- 3.登录中原网财经频道(finance.zynews.cn),找到问卷调查页面进行答题。

有奖问卷调查截止日期:2017年3月12日。活动咨询电话:0371-56568142。