

# “2014中原金融业服务满意度调查报告”银行篇出炉

## 国字号银行提及率较高

### 网上银行使用率持续增长

“你对哪家银行的服务最满意?”“使用电子银行渠道办理业务时,你最关注的问题是什么?”

作为本报3·15活动的重头戏,近日,由本报联合《郑州日报》、中原网等省会主流媒体共同策划推出《2014中原金融业服务满意度调查报告》正式出炉。本次调查历时近一个月,通过报纸问卷、网络互动、记者体验等方式进行,全方位了解银行机构、保险机构的服务状况,倾听市民对这些机构的建议和心声。本周,我们正式推出《2014中原金融业服务满意度调查报告》银行篇,哪家银行服务最好?老百姓经常使用银行的哪些业务?在使用电子银行时最担心什么?让我们一起来看看大家的选择。 郑州晚报记者 吴幸歌

#### 最不满

#### 等候时间长,开放窗口少

“你对各家银行服务不满意的原因有哪些?”本次报告,对市民对各家银行不满意的原因也进行了充分的调查。

调查结果显示,等候时间长排在第一位,开放服务窗口少排在第二位,其次分别是服务网点少、普通客户和VIP客户区别对待、服务态度差、收费不合理等。

来自西区的王女士在调查问卷中写道,因为工作关系,她经常去西郊的某银行办业务,最让她不满的就是排队时间过长,有时一两分钟就可以办完的业务,仅等候就需要半个小时的时间。最可气的是,银行明明有五六个窗口,经常会有一两个窗口前要么没有工作人员,要么停止办理业务,这让她感觉非常不便。

董先生在微信上特别提出了个别银行普通客户和VIP客户区别对待的问题。“存款达到一定的数量就可以升级为VIP客户,VIP客户不需要等候,普通客户就需要排队,这让我们很不爽。”董先生说。他建议银行在业务办理的高峰期不妨打通VIP窗口和普通窗口的服务界限,灵活安排,节约排队时间。

除此之外,服务热线接通率低、投诉处理效率低、个别地段服务网点过少也是大家不满意的地方。

#### 提建议

#### 增设自助设备和营业窗口

针对大家对银行不满意原因,不少市民也提出了需要改进的地方。在问及“你认为目前银行服务需要改进的方面是什么?”时不少市民都指向了增设自助设备、增加营业窗口以及提高服务效率。

“在较大型的社区附近应该多开设各家银行的自助设备,一方面方便社区居民办理日常缴费、存取款业务,另一方面也可以减轻周边银行网点人们排队等候的压力。”孙女士在邮寄给我们的问卷中提出了自己的建议。

“各银行在现有的基础上增设服务窗口,不仅可以缓解排队问题,还可以提高服务效率,减少消费者的怨言。”王先生在微信上说。

陈大爷曾经是一名银行工作人员,现已退休。在问卷上,他写道:“要想解决等候时间长的这个问题,除了增加服务窗口、增加自助设备外,银行更要注重人性化的服务。如,主动教一些老年人使用自助系统,原来5分钟可以办理的业务缩短为3分钟。此外,还要简化服务流程,越简单越好。”

#### 最满意 国字号银行提及率较高

本次调查共涉及银行23家,除工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮储银行6家国字号银行外,还包括广发银行、中信银行、浦发银行、光大银行、招商银行、兴业银行、民生银行、汇丰银行、东亚银行、华夏银行、平安银行、农村信用社、郑州银行、

洛阳银行、平顶山银行、开封市商业银行、渣打银行等股份制银行和地方商业银行。

在问及“你对哪家银行的服务比较满意?”时,调查结果显示,市民的选择呈现出明显的四大梯队:工商银行、交通银行、邮储银行处于领跑地位,提及率在半数左右;建设银行、农

业银行和中国银行紧随其后,提及率在20%~30%;浦发银行、中信银行、广发银行、招商银行、郑州银行提及率均在15%左右,处于第三梯队;农信社、汇丰银行、东亚银行、渣打银行的提及率较低。

调查发现,位于前两个梯队的银行中,无论是工农中建交五

大行,还是后起之秀邮储银行,均具备充分的网点优势和持久的品牌知名度。而第四梯队中的几家银行均为较晚入驻郑州市场金融机构。这一方面反映了客户在选择银行机构时的就近原则。另一方面,也充分反映出企业品牌效应下,所带来的强大影响力和号召力。

#### 最便捷

#### 网上银行 手机银行成首选

在此次调查中,不少市民对银行网点的宽敞环境和便捷的自助终端表示满意。

另外,伴随银行服务品质的提升,各家银行为客户提供的服务也越来越多。如,网上银行、手机银行、自动存取款、自助缴费等。哪些服务市民最常用?调查结果显示,自动存取款排在一位,提及率占47%,其次分别是网上银行、自助缴费、到柜台办理等。

值得注意的是,随着电子银行渠道的创新,网上银行、手机银行的使用者日益增多。

在问及“你经常使用哪些电子银行渠道办理业务?”时,排在第一位的是网上银行,第二位的是手机银行,第三位是微信银行,第四位是电话银行。

许多年轻的市民表示,自从开通网上银行后,去银行网点或柜台办理业务的次数少了很多。“转账、缴费、网上购物、还信用卡、还贷款等这些经常用到的支付功能均可以通过网上银行轻松搞定。最主要的是网银服务没有时间限制,哪怕用户半夜醒来突然想起房贷明日到期也不会耽误。”一位市民说。

“水费、电费、天然气费动动手指就可以在手机上用完,非常方便。”一位市民在微信上和我们互动道。

站,其次还要输入用户名、登录密码、验证码等,一个环节出现错误,就要重新再来一次,这对上了年纪的她来说,很是麻烦,不如直接到银行方便。

看来,消除被访者的安全顾虑,简化电子银行的办理流程,是眼下各银行提高电子银行使用率的首要任务。

### 更多声音

**朱先生:**每次去银行办理业务,都会碰到工作人员向客户推销理财型的保险,很多人根本就弄不清楚保险的性质,一听收益率比较高,就买了,感觉这样很不好,有误导的嫌疑。大大降低了老百姓对银行的信任度。

**张先生:**东区的银行虽然很多,但网点比较集中,周边稍远一些的市民办理业务非常不便,建议每家银行在增设网点时,可以稍稍分散一些。

**李先生:**明明有七八个服务窗口,正常上班时间却只开三四个,这是什么原因,建议银行查一下。

**吴女士:**去银行办理业务,经常碰到VIP客户加塞儿占用普通客户窗口的情况,明明轮到自己办理了,工作人员却领着一个VIP客户直接抢在自己前面,这让我们这些普通消费者心里非常气愤。

**曹先生:**个别银行的信用卡服务热线经常打不通,而且经常转来转去的,如果遇到较为复杂的问题需要接通人工服务时更是麻烦。服务热线增设的目的是为了更便捷地服务客户,如果流程设计不人性化,操作过程繁琐,那还不如不设好。

#### 最担心 安全问题和操作问题

虽然电子银行的普及率越来越高,但并非所有的人都可以接受。调查中,记者发现,目前还有不少用户没有使用电子银行业务,并且表示在一段时间内也不会使用。

在问及“在使用电子银行办理业务时,你最担心什么?”时,调查结果显示,安全问题依

然是他们在使用电子银行过程中的首要考虑因素,选择率高达49%;其次是“操作的便捷性”,为33%;再次是费用问题,占7%。

网友张女士表示,她早就开通有网上银行,但一次也没有用过,其最担心的问题就是安全问题。“经常在网络上看到

因开通各种各样的网上银行,导致卡上的存款莫名被盗的报道,和银行交涉时,又困难重重,实在没有勇气使用。”张女士说。

此外,导致她拒绝使用电子银行的还有操作问题。张女士说,她曾经试着登录过一次网上银行,首先要登录相关网