



聚焦行业服务 畅享金融消费 3·15 我们在行动!

# 哪家银行服务最周全 一起来看看

## “3·15 中原金融消费满意度调查”今日启动

日前,中国消费者协会在京公布了2015年3·15消费维权年度主题:“携手共治 畅享消费”。为了更好地保护消费者利益、维护金融消费环境、普及健康的投资理财知识,《郑州晚报》、《郑州日报》、中原网等省会主流媒体和专业第三方机构共同推出“聚焦行业服务,畅享金融消费”——3·15中原金融消费满意度调查活动。希望能够了解您对银行各个服务环节、服务质量和相关产品的评价,并将您的需求和意见及时向银行及相关职能部门反馈,从而进一步提升和优化中原银行的服务水平。

### ● 如何参与问卷调查 ●

- A、可登录中原网财经频道(<http://finance.zynews.com/>)相关活动页面参与。
- B、可关注郑州晚报 TOP 理财官方微信([zzwbtoplicai](http://zzwbtoplicai))参与。
- C、可将填好的问卷剪下,邮寄至:郑州市郑东新区商鼎路77号河南文化产业大厦郑州报业集团7层 郑州晚报经营中心金融部 收 邮编:450046



扫一扫,参与投票  
郑州晚报 TOP 理财官方微信

凡通过邮寄、网络、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200名幸运者,每人赠送10元~100元不等的电话充值卡。欢迎广大读者及网友踊跃参加!

问卷调查截止日期:2015年3月15日  
活动咨询电话:0371-56568142

### 【问卷部分】请在所选答案前的□内打✓

1、您的性别:

- A、男 B、女

2、您的年龄:

- A、25岁及以下 B、26岁~35岁 C、36岁~45岁
- D、46岁~55岁 E、55岁以上

3、您的月收入:

- A、3000元及以下 B、3001~5000元
- C、5001~8000元 D、8001~10000元
- E、10001元及以上

4、您对哪家银行的服务比较满意?(可多选)

- 工商银行 农业银行 中国银行 建设银行
- 交通银行 广发银行 中信银行 浦发银行
- 光大银行 民生银行 邮储银行 招商银行
- 兴业银行 华夏银行 平安银行 郑州银行
- 洛阳银行 平顶山银行 中原银行 汇丰银行
- 东亚银行 渣打银行 农村信用社

5、您对哪家银行的服务不太满意?(可多选)

- 工商银行 农业银行 中国银行 建设银行
- 交通银行 广发银行 中信银行 浦发银行
- 光大银行 民生银行 邮储银行 招商银行
- 兴业银行 华夏银行 平安银行 郑州银行
- 洛阳银行 平顶山银行 中原银行 汇丰银行
- 东亚银行 渣打银行 农村信用社

6、您办理银行信用卡关注的要素有哪些?(可多选)

- A、品牌知名度高 B、产品种类多
- C、透支额度高 D、人员服务好
- E、积分含金量高 F、业务通知及时
- G、服务网络健全、网点多 H、还款方式多样
- I、合作商户活动多 J、使用费用低廉
- K、其他(请注明\_\_\_\_\_)

7、您在银行购买过以下哪些金融理财产品?(可多选)

- A、未购买过 B、银行理财产品 C、基金
- D、银行和基金公司合作发行的“宝宝类”产品
- E、国债/企业债券 F、贵金属 G、保险 H、外汇
- I、其他(请注明\_\_\_\_\_)

8、您购买金融理财产品关注的要素有哪些?(可多选)

- A、安全性 B、收益率 C、周期
- D、宏观环境 E、灵活性 F、理财服务
- G、其他(请注明\_\_\_\_\_)

9、影响您购买金融理财产品的因素有哪些?(可多选)

- A、品牌知名度高 B、广告宣传到位
- C、服务态度好 D、营业环境舒适
- E、办理业务方便快捷 F、位置离家/单位近
- G、服务网络健全、网点多 H、工资账户所在银行
- I、其他(请注明\_\_\_\_\_)

10、您对所购买的金融理财产品满意度如何?

- A、非常满意 B、基本满意
- C、一般 D、不满意

11、您使用过哪些银行自助终端?(可多选)

- A、自动取款机(ATM)
- B、自动存取款一体机(CDM)
- C、多媒体自助查询终端 D、自动缴费机
- E、网银机 F、流水回单打印机
- G、远程柜面服务智能机(ITM)

12、您对银行自助终端服务的满意度如何?

- A、非常满意 B、基本满意 C、一般
- D、不满意 E、没有看法

13、哪些原因导致您不愿意使用银行自助终端?(可多选)

- A、不会操作 B、存在安全隐患
- C、机具数量少,需要排队等候
- D、每日每卡的最高交易金额受到限制
- E、存取款金额受到限制,不能识别较小面额
- F、担心吞卡、死机、吞钞等问题出现时无法得到及时解决
- G、其他(请注明\_\_\_\_\_)

14、您是否使用过微信银行进行业务咨询或办理?

- A、从未使用过 B、偶尔使用过 C、经常使用

15、您了解的微信银行有以下哪些功能?(可多选)

- A、不了解 B、本人账户信息查询
- C、产品及活动信息查询 D、信用卡账单或积分查询
- E、信用卡还款 F、购买理财产品
- G、微信支付 H、微信贷款
- I、其他(请注明\_\_\_\_\_)

16、影响您是否使用微信银行的因素有哪些?

- A、上网不方便
- B、不会具体操作
- C、担心存在安全问题
- D、其他(请注明\_\_\_\_\_)

17、您对银行推出的手机银行服务满意度如何?

- A、非常满意 B、基本满意 C、一般
- D、不满意 E、没有看法

18、您对手机银行服务不满意的原因是什么?(可多选)

- A、登录客户端速度慢 B、页面设置不够人性化
- C、可办理业务种类不够全面 D、业务办理操作复杂
- E、收费不够低廉(例如手机银行转账不免费等)
- F、交易安全性不够高
- G、其他(请注明\_\_\_\_\_)

19、您对银行推出的网上银行服务满意度如何?

- A、非常满意 B、基本满意 C、一般
- D、不满意 E、没有看法

20、您对网上银行服务不满意的原因是什么?(可多选)

- A、网页打开速度慢
- B、网上服务项目不够全面
- C、业务办理操作复杂
- D、网上交易的安全性低
- E、交易手续费偏高(例如手机银行转账不免费等)
- F、其他(请注明\_\_\_\_\_)

21、在金融消费过程中遇到不满意的地方,您向银行投诉过吗?

- A、投诉过 B、没有投诉过

22、您在金融消费过程中,针对银行各方面的服务有什么好的意见和建议吗?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 【您的资料】

姓名: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_

感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查活动,您所提供的信息我们会严格保密,不会对您产生任何不良影响,感谢您对我们工作的支持!

(本活动解释权归郑州晚报所有)