

金融明鉴

由郑州晚报发起的“3·15中原金融消费满意度有奖调查问卷”活动一经启动,就受到众多读者关注。几千名读者和网友纷纷通过各种方式参与到调查中来。本次调查活动由政府监管部门、金融机构、消费者3个不同的社会主体有机结合起来,通过报纸问卷、微信投票、记者体验等形式展开,历经半个多月,《2014中原金融服务满意度调查报告》银行篇今日正式出炉。我们希望能借此帮助消费者深入了解各银行机构在诚信经营、规范服务,贯彻落实保护消费者权益方面的现状。
郑州晚报记者 倪子

多数市民对我市银行整体满意 希望今后银行服务更加人性化

国有银行综合满意度更高

谁的服务好,谁就能赢得客户,谁就能占领更多的市场。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、中原银行、渣打银行等股份制银行和地方商业银行。

在本报的金融消费调查中,消费者还是给予了银行业很大的支持。我们根据收到的问卷及各种投票统计出,消费者对全市银行服务总体满意度较高,特别是以工商银行、中国银行、建设银行等为代表的国有银行满意度比去年有所提高。其中,交通银行满意度最高,占比41.32%。此外,平顶山银行、农村信用社等服务满意度较低,不少市民希望银行提高服务水平,创新金融产品。

在郑州做家装生意的李先生,来自许昌禹县某村。在他老家,只有一家银行就是农村信用社。每个月,他都会给家里人寄钱。因此,他和农村信用社打交道的机会非常多。与其他银行相比,李先生觉得农村信用社无论是从服务品种、服务项目和服务手段,还是服务态度,都还需要进一步提高。

不可否认,随着生活品质的提高,市民对金融消费也有了更高的要求。以前在大部分人眼中银行是暴利的,躺着都能赚钱,但在现下互联网金融搅局之后,银行赚钱也没那么容易了。竞争能促进机

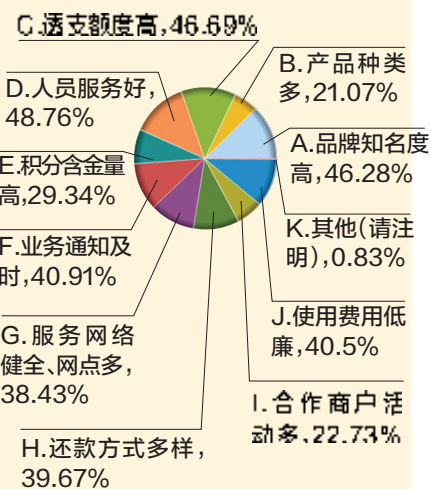
地方性商业银行服务获赞

在“您对哪家银行的服务比较满意”的调查中,除了国有银行得票率较高,地方性商业银行也获得了多数市民的肯定。

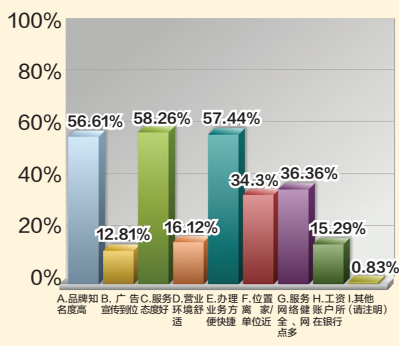
作为河南省内综合实力最强的本土金融机构——郑州银行,长期以来,郑州银行将支持小微企业、个体工商户作为业务发展重点。小企业及个人贷款户占全行贷款户数的97%。截至2014年底,郑州银行小企业贷款余额401亿元,占贷款总额的51%,连续5年均完成监管部门“两个高于”的目标,存量及增量均排名郑州地区银行同业首位。

而作为洛阳银行实施跨区域经营设

办理银行信用卡关注的要素(图1)



购买金融理财产品的因素(图2)



构去改进、去完善,而优质服务则是金融机构的立足之本。

服务好成市民选择银行关键

调查问卷中,无论是在“您办理银行信用卡关注的要素有哪些”,还是在“您购买金融理财产品因素有哪些”的选项里,投票率最高的都是“服务态度好”这一选项,分别占比48.76%(图1)和58.26%(图2)。不难看出,随着市民与银行关系的日益密切,银行业成为老百姓生活中的重要部分,市民对银行的服务质量和服务水平等方面要求也越来越高。

研究生毕业刚两年的孙先生,现在郑州一家事业单位工作。两年来他已经换过3家银行的信用卡,每月几乎都要用完信用卡的透支额度。他表示,自己选择信用卡的唯一标准就是服务。

调查问卷中,大多数人的想法与孙先生相似。在郑州做小本生意的宋先生说:“由于工作原因,我每天都要和银行打交道。如果银行工作人员服务态度好,哪怕距离远一些,我也会选择这家银行。”

不难看出,服务质量的好坏和服务水平的高低,是影响银行品牌形象的重要因素。特别是在当前银行产品同质化不可避免的趋势下,银行之间的竞争拼的就是服务。

银行“嫌贫爱富”招抱怨

在市民对银行提供的建议中,减少等候时间、高峰期增加服务窗口,以及提高普通客户服务质量等被多次提及。

市民王女士在调查问卷中写道,因为工作关系,她经常去单位门口的某银行办业务,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。最可气的是,银行明明有五六个窗口,却经常只开一两个窗口,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。

市民刘女士说,在她经常办理业务的银行中,“嫌贫爱富”的现象依然明显。“贵宾理财服务明显好于普通客户。虽然贵宾客户能为银行带来更多利润,但是希望银行不要总把精力放在他们身上,不要降低对普通客户的服务质量。”刘女士说道。

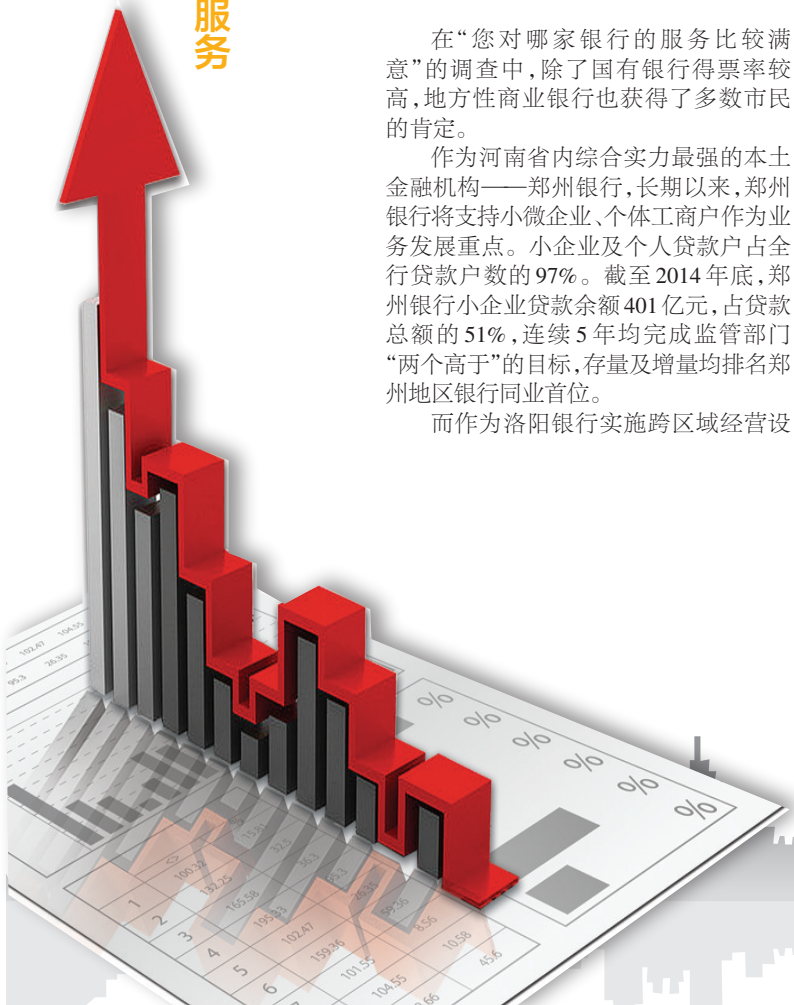
市民宋先生也表示:“排队时间长、业务办理慢,一直是银行的诟病。我认为,这与老百姓心态不平衡也有一定关系。你想,一边是排队很长的普通客户,另一边则是推门而入,直奔专属柜台直接办理业务的VIP,怎么会不引起等候多时的普通客户的抱怨和不满呢?我觉得银行在业务办理的高峰期不妨打通VIP窗口和普通窗口的服务界限,灵活安排,节约排队时间。”

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。

315

中原金融消费满意度调查报告

银行篇·窗口服务



第一创业证券 | 郑州农业东路营业部
FIRST CAPITAL SECURITIES | ZHENGZHOU NONGYE DONGLU JIAYE YU YE BU

新三板快车道
挂牌 融资 并购

咨询电话: 0371-55619561 18637133233
公司地址: 郑州市农业东路九如路宝龙城市广场1、3楼

第一创业证券 | 郑州农业东路营业部
FIRST CAPITAL SECURITIES | ZHENGZHOU NONGYE DONGLU JIAYE YU YE BU

诚聘

投资顾问 2名
理财经理 20名
证券经纪人 不限

联系人: 张总
联系电话: 18503859011
0371-55619562