

“3·15中原金融消费满意度调查(银行篇)”收官 刷卡安全问题最受消费者关注

真相的
力量

“2017年度3·15中原金融消费满意度调查(银行篇)”活动正式收官,广大消费者的热情一度将活动推至白热化,消费维权席卷绿城。一个月的时间,活动组委会收到了很多市民的来信,也接到了大量的投诉维权热线。

今天,本报对公众集中反映的问题进行了整理,希望借助与公众的互动为调查结果的发布提供更客观、更有价值的参考数据,以此鞭策金融机构在诚信经营的道路上不断改进提升。

郑报融媒记者 倪子

市民希望天天3·15

“网络诚信 消费无忧”,结合今年的3·15年主题,2月下旬,由《郑州晚报》举办的“3·15中原金融消费满意度调查”正式推出。热心读者通过报纸、微信、网络等渠道积极参与问卷调查,不仅认真填写相应问题,还将金融消费中遇到的各种问题以及建议写下来告知本报。

“我是《郑州晚报》的忠实读者,关注《TOP理财》好多年了。非常关注今年的3·15活动,我想说的是,现在金融机构的服务越来越好。特别是银行,每次去办业务,每一名工作人员都十分客气,服务热情

大方,希望他们再接再厉,做好老百姓身边的金融机构。”市民邱老先生说道。

市民范女士也表示,她希望3·15的活动常态化,长期办下去,为更多的老百姓排忧解难,普及安全金融知识,宣传维护消费者权益。

截至3月12日,“3·15中原金融消费满意度调查(银行篇)”报告结束。本报从报纸、微信、中原网等渠道共收到来自社会各界的有效问卷近千份。我们也将近期公布参与调查问卷的获奖名单,请广大读者继续关注《TOP理财》官方微信发布的中奖信息。

典型问题集中发布

金融消费是老百姓日常消费的重要组成部分,然而此方面的消费者权益保护也是老百姓最无力、最薄弱的领域。在本次调查问卷中,我们从银行的服务、电子银行、条款等方面进行了详尽调查。分析整理市民集中反映投诉的金融行业典型问题,将投诉率占比较高的进行公开发布。

例如,随着银行卡发卡规模的逐年上涨,信用卡、储蓄卡等刷卡消费已经成为推动消费金融的主力军,另外,科技日新月异,互联网金融发展迅猛。但随之而来的,是各地屡屡出现线上线下银行卡被自

动刷卡消费的“盗卡”事件。在本次调查中,一些市民在调查问卷中明确表示,希望银行多普及信用卡防盗刷的技巧,给消费者的刷卡安全“上把锁”。

此外,面对个别令人眼花缭乱的宣传广告和巧舌如簧的推销人员,消费者在金融消费时也会被冲昏头脑,而金融消费是风险相对较高的行为。在调查结果统计中,有一些消费者表示,不能完善地得到银行金融产品或服务信息风险提示。特别是一些中老年客户,对部分理财产品理解不充分,购买后才知道产品并不适合自己。

保险调查报告即将出炉

“金融机构要倾听消费者的声音,重视消费者的诉求,这样才能赢得消费者对新消费的满意和认可。”对于本次调查问卷活动,不少业内人士认可并表示,金融消费者权益保护工作是改进金融服务的必然选择。银行机构在营销产品时,要充分考虑消费者心理,兼顾消费者利益,这样才能实现双赢,才能有利于银行业的持续发展。

如何营造让金融消费者能做主消费的良好氛围?这需要金融机构在诚信经营的基础上重视消费者的诉求,满足消费者合理需求。为此,由郑州晚报倾力打造的“3·15中原金融消费满意度调查”搭建了一个金融机构与消费者之间沟通

交流的平台,全景展现了我省各金融机构的风貌。

本报历时一个月,开通了微信、热线、网站等互动平台,通过将政府监管部门、金融机构、消费者3个不同的社会主体有机结合起来,形成深度互动,引导公众合理的金融消费观念,传递消费者权益保护知识,践行普惠金融理念,树立行业诚信标杆,整个活动传达了我们的共建和谐消费环境的美好心愿,受到了社会各界的诸多认可和好评。

今日,“3·15中原金融消费满意度调查(银行篇)”率先收官。近期,保险业调查报告也将如期奉上,欢迎大家继续关注。



3·15

维权在行动

3种方式联系我们

A.拨打本报“金融3·15”消费维权热线0371-56568142。

B.发送电子邮件至zzwbjr@163.com,请留下您的真实信息,包括姓名、联系电话、投诉机构全称、投诉内容等,以便我们和您联系。

C.关注《郑州晚报·TOP理财》微信公众平台(ZZWBTOPLICAI),在对话框中输入“金融投诉”,并留下您的姓名和联系方式,工作人员将与您联系。

信托产品销售火爆 5亿元产品推出即售罄

“这款信托产品收益率较高且采取了多重风险控制措施,能认购成功真是太不容易了。”3月3日,在中原信托财富管理中心理财大厅,市民张先生感慨地说。随着个人财富的不断增长,人们的理财需求也越来越强,信托产品凭借其安全和收益相对较高的特性更是受到高净值人群的青睐。

据了解,中原信托宏业系列产品一直以来大多处于供不应求的状态,尤其

是近期这支信托产品,在研发时设计了15月~33月等不同类别的产品,可以满足不同期限偏好的客户需求,虽然规模达5亿元,但开放预约两天即告认购完毕。据不完全统计,目前,信托市场上的信托产品期限大多为1.5年~2.5年,预期年化收益率集中在6%~7%,中原信托的这支信托产品预期收益率在近期信托理财市场上处于较高的水平,具有较强的吸引力。

作为一家成立了30余年的老牌信托公司,近年来,中原信托的发展势头引人注目。中原信托财富管理中心自成立以来始终坚持“受益人利益最大化”的宗旨,关注和研究机构及高净值个人客户在理财收益和安全性等方面的关切和需求,持续为高净值客户甄选、配置优质金融产品,致力实现财富持续稳健增长,为客户提供全方位、个性化的理财服务。
杨长生

3·15中原金融消费满意度调查报告

