

品质金融消费 创造美好生活

3·15 中原金融消费满意度有奖调查(银行篇)

一年一度的3·15即将到来,2018年消费维权年主题是“品质消费 美好生活”。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》联合中原网共同推出“3·15中原金融消费满意度有奖调查”。旨在将中原地区的银行、保险等金融机构进行集中展示,宣传理财知识,树立金融品牌,让高品质的金融服务触手可及。我们希望通过您的参与,获得第一手详尽真实的金融业服务数据。请您积极参与,并在所选答案的数字或字母前的方框内打“√”。倪子

1.您在哪家银行办理过业务?

- 1.工商银行 2.农业银行
3.中国银行 4.建设银行
5.交通银行 6.广发银行
7.中信银行 8.浦发银行
9.光大银行 10.招商银行
11.兴业银行 12.邮储银行
13.民生银行 14.汇丰银行
15.东亚银行 16.华夏银行
17.平安银行 18.郑州银行
19.洛阳银行 20.平顶山银行
21.渣打银行 22.农信社
23.中原银行 24.恒丰银行
25.渤海银行 26.浙商银行
27.焦作中旅银行

2.您现在经常使用银行的哪些业务?

- A.存款/取款 B.汇款/转账
C.刷卡消费 D.电子银行
E.缴公用事业费 F.个人理财服务
G.购买保险/债券/基金/股票等
H.买卖外汇 I.使用银行支票
J.消费/住房按揭贷款
K.租用银行保险箱

3.您选择银行卡时,考虑的主要因素有:

- A.还款方便 B.银行知名度高
C.年费便宜 D.广告宣传力度大
E.银行服务好 F.功能多样
G.优惠活动丰富

4.若您对购买的银行理财产品不满意,主要原因是什么?

- A.收益不够理想
B.银行服务不好
C.产品设计不满意
D.银行员工介绍不清楚,导致了解不够

5.您在银行曾遇到以下哪些情况?

A.办理业务时被搭售其他产品,如贷款时被要求购买理财产品等

B.个人隐私被泄露

C.银行违规收取费用,如在办理房贷业务时要求支付房贷理财费

D.个人账户资金异常减少,如网上银行账户里的资金被盗

E.在不知情的情况下,购买的产品被替换成其他产品,如存单变保单

F.购买某项产品或服务时,银行未明确告知潜在风险

G.购买理财产品时,银行承诺了收益但实际上未能兑现甚至出现亏损

H.其他

6.您使用过哪种类型的电子银行?

- A.网上银行 B.电话银行
C.手机银行 D.ATM自助银行
E.微信银行 F.其他
G.不使用,原因是

7.使用电子银行过程中,最担心什么问题?

- A.账号密码的泄露
B.缺少交易凭证记录
C.电脑病毒
D.钓鱼网站
E.短信没有收到回复
F.手机/网络信号中断
G.手机丢失或换用时手续繁琐

8.您觉得银行哪些方面的服务还不能让您满意?

- A.排队等候时间长
B.收费不合理
C.服务态度差
D.ATM机经常出现故障或没钱
E.开卡不开(存)

F.办理业务手续繁

G.服务网点少

H.投诉处理效率低

I.营业环境不好

J.营业厅缺乏业务咨询、指引服务

K.产品宣传与实际不符

9.您认为银行服务需要改进哪些方面?

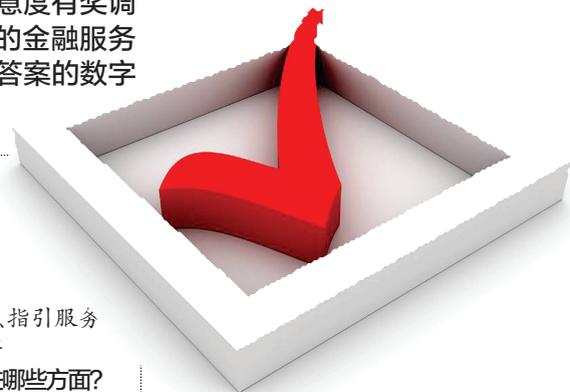
- A.网银、手机银行等功能设置更便捷
B.增加自助设备
C.增加营业窗口
D.合理收费、透明消费
E.改善营业大厅环境
F.增加业务品种
G.提高办事效率
H.注重隐私及资料保密
I.改善服务,提高对特殊群体服务意识(老年客户、行动不便人群)

J.增加保全警卫系统

K.提高银行账户安全性

10.您对哪家银行的服务不满意?

- 1.工商银行 2.农业银行
3.中国银行 4.建设银行
5.交通银行 6.广发银行
7.中信银行 8.浦发银行
9.光大银行 10.招商银行
11.兴业银行 12.邮储银行
13.民生银行 14.汇丰银行
15.东亚银行 16.华夏银行
17.平安银行 18.郑州银行
19.洛阳银行 20.平顶山银行
21.渣打银行 22.农信社
23.中原银行 24.恒丰银行
25.渤海银行 26.浙商银行
27.焦作中旅银行
(以上排名不分先后)



您的信息

姓名: _____

性别: _____

联系电话: _____

(以上信息仅供审核、抽奖之用,我们将为您严格保密)

特别说明

①调查问卷问题均可多选。

邮寄地址:郑州市商鼎路77号文化产业大厦7楼《郑州晚报》金融部。

②您可以在《郑州晚报》、中原网财经频道、“郑州晚报·TOP理财”微信公众号等渠道进行问卷填写。

③本次调查问卷为有奖调查,设置一等奖1名(1000元等值奖品)、二等奖2名(800元等值奖品)、三等奖3名(200元等值奖品)、纪念奖6名(100元等值奖品)。我们将于调查结束后公布获奖名单,并通知领奖事宜。

■行业资讯

工行郑州建设路支行努力提升客户服务体验

近日,工商银行郑州建设路支行针对日常工作中容易引发客户不满、抱怨的“难点”和“热点”问题进行梳理、分析,找准问题症结所在,对症下药,认真查找本行在服务工作中的短板和不足,切实抓好客户投诉、抱怨类问题的综合整治工作,全力为客户提供良好的金融服务体验。进一步深化“服务无小事”理念,严格落实

首问负责制,从员工着装仪表、服务规范、语言表达、待人接物等细节抓起,强化网点首问负责人、当值大堂经理和网点负责人为主体的三级应对处理机制,落实各岗位人员现场职责。认真执行问责制度,并将客户对问题处理的满意程度与绩效考核挂钩,督促网点做好服务问题的改进和完善。李欣

建设银行薪享通巧妙“享”加薪

“薪享通1号”是建设银行面向代发工资客群推出的一款灵活计息,具备活期便利、定期收益的专属存款创新产品。龙卡通、理财卡或活期一本通存折所有介质均可。升级后您即可享受活期便利、定期

收益、按季付息等专属权利。0起点签约,全年有效;自签约之日起,按照签约账户季度日均存款分档计息,按季结息;最高可享受两年定期利率上浮20%,利息收入可达活期的8.4倍。杨琳

兴业银行郑州分行召开专项工作会

日前,兴业银行郑州分行组织召开“兴航程”2018合规内控强化执行年动员会暨“深化整治市场乱象”专项工作会议,全面部署“兴航程”2018合规内控强化执行年活动和“深化整治市场乱象”专项工

作。会议强调,新的一年要以“合规内控强化执行”为主题,切实加强联动形成合力,进一步健全合规考评、合规宣贯、合规提示等合规传导机制。

杜江涛

中信银行郑州分行蝉联外汇管理“A类银行”评级

近日,国家外汇管理局河南省分局下发了《国家外汇管理局河南省分局关于2017年度中信银行郑州分行执行外汇管理规定情况的通报》,中信银行郑州分行在2017年河南省外汇指定银行执行外汇管理规定情况的考核中获得了

最高评级——A类银行,这也是中信银行郑州分行自2014年以来连续4年蝉联外汇管理“A类银行”评级。近年来,中信银行郑州分行在内部管理中切实落实外汇管理各项工作要求,通过多种方式强化制度执行,加大自查、检查力度。张弘扬

交行洛阳分行举行“沃享回馈,视听盛宴”活动

近日,交行洛阳分行“沃享回馈,视听盛宴”迎新答谢专场活动全面启动,其中专场观影活动15场,共邀约1900余人到场参与迎新答谢观影活动。为了此次活动顺利、有效开展,各支行积极落实营销人员分工、活动流程预演,活动现场通过

互动游戏、川剧变脸、建群抢红包、积攒活动等形式,融入重点产品、重点活动宣讲、贵金属展销、手机银行签约、保险等业务,并在活动现场开展营销活动,为客户提供办卡、签约手机银行、风险测评等金融服务,受到客户一致好评。全权

光大银行“聚力行动”服务上市公司1500余家

2017年以来,光大银行联合光大证券共同开展服务上市公司的“聚力行动”,综合运用表内和表外、本币和外币、直接和间接等多种产品,创新服务模式,实现集团内联动,为优质上市公司提供金融服务。截至2017年末,光大银行已与1500

余家上市公司(不含新三板)开展了业务合作,表内外授信余额合计近900亿元。2018年,光大银行将继续推进与优质上市公司客户合作的覆盖面,通过加强集团内企业协调配合,进一步加深与上市公司的合作。胡凯艳