

市消协银行业综合评价调查显示——

交行建行消费者满意度较高

但排队时间长、收费项目不透明、理财产品有误导仍是银行业存在的较为突出的问题

□记者 李永高 通讯员 董德营

昨日，记者从洛阳市银行业消费者满意度调查新闻发布会上获悉，历时3个月的调查结果显示，我市的交通银行、建设银行为消费者满意度较高的银行。同时，消费者对银行业服务中不满意的问题反映仍较突出，主要是：排队等候时间长、收费项目不透明、理财产品有误导等。

从6月至9月，市消费者协会通过发放1000份调查问卷，开展网上及媒体调查，并组织50名消费体察员、市人大代表等随机对我市的14家银行的服务网点进行明察暗访，通

过对价格收费、业务咨询、硬件设施、营业环境、自助服务及新产品业务推广与应用等方面对各家银行作出了综合评价。

这次调查数据表明，与2008年相比，银行业整体服务水平满意率上升了3.17%。

此次调查结果还显示，消费者对银行业服务中不满意的问题仍然存在。其中不满意比例较高的分别是：排队等候时间长、开放营业窗口少、业务手续烦琐、收费项目不透明、理财产品有误导、自助设备安全性差、区别对待客户、便民设施不齐全等。不少受调查消费者认为银行收费标准不够公开透明，告知义务履行得较差，知情权难以得到保障，造成一

些“隐性收费”和“被扣费”。

调查显示，银行便民设施仍存“短板”。如，一些银行饮水设备配备不全，有71.26%的受调查消费者希望营业厅提供洗手间。

调查中发现，目前，有些银行未设立VIP专用窗口，却大都在普通窗口给予VIP客户优先权。有24.53%的受调查消费者认为银行对不同客户区别对待的做法不公平。

调查显示，储蓄变保险、理财产品收益未达到原定标准已成为各级消协受理投诉的热点。有85.41%的受调查消费者对银行推出的各种基金、保险等理财产品持怀疑和不相信态度。有54.56%的受调查消费者认为银行在

推销银保产品时风险提示不足，有52.92%的受调查消费者认为银保产品有夸大、隐瞒等虚假信息。

调查显示，有61.47%的受调查消费者对银行自助设备的安全性心存疑虑。

财富直通车
祥顺投资担保
 诚信担保 安全理财
 电话：64603111 68625888

订全国**打折**机票 **特价**宾馆
 拨114或拨116114
 或拨一号“定天下”
 详情咨询：洛阳联通114或116114

GREE 格力
 好空调·格力造

贺**格力U**系列超薄时尚空调突破**1**赫兹低频极限领先国际

格力空调
“十一”盛惠
震撼中原的十一长假优惠

勿失良“机”

全省三千多家格力专卖店、各大卖场格力专柜同时巨献

变频特惠价 定频超值特价
 买空调送电水壶、电饭煲、电火锅、空气净化器……台台送大礼!