

我市银行业消费者满意度调查活动结束,各方人士指出——

整体服务水平较高 存在问题亟待解决

□记者 李永高 通讯员 董德营

市消费者协会开展的历时3个月的银行业消费者满意度调查活动表明,消费者对我市银行业整体服务水平满意率上升,但对排队等候时间长、收费项目不透明、理财产品有误导等问题依然反映集中。为此,记者采访了市消协负责人、消费体察员代表、银行方面负责人,对这次调查中暴露出的问题进行了梳理。



整体服务水平提高,近九成消费者表示满意

据市消费者协会秘书长丁治瑞介绍,这是继2008年之后进行的第二次针对全市银行业消费者满意度的调查活动。此次调查中,发放1000份纸质调查问卷,有效回收856份;50名“3·15”志愿者担任消费体察员对银行服务网点明察暗访;消费者参与网上调查736人次、媒体调查1268人次。另外,市人大代表及记者也参加了评议和走访调研。

市消协公布的调查报告数据显示,87.05%的消费者对于市区银行业整体服务质量较为满意。

“这一数据说明与2008年相比,我市银行业整体服务水平上升了3.17%。”负责此次调查具体工作的市消协副秘书长原丽娟指出,近年我市银行业通过神秘客户回访、增强

人性化服务等努力得到了消费者的认可。

便捷的网上银行、电话银行、自助银行、手机银行、电子支付等电子银行业务开始被普通消费者了解。这些离柜业务既避免排长队,减轻了银行柜面的工作压力,也方便了储户存取款。其中,自助银行的分流效果最明显。

消费体察员秦玉柱是一拖退休职工,杜鹏是河南洛太律师事务所律师。他们说,通过这次调查发现,我市银行营业网点排长队现象有所缓解;各营业网点普遍提供有笔、老花镜、休息座椅、刊物等,有的还配备有饮水设备。少数银行主动公开收费项目与标准。

原丽娟说,此次调查涵盖我市14家银行,并对银行的各项服务指标进行了细化。

调查结果显示:

营业网点分布最合理银行	工行、建行
办理业务最快捷银行	交行、建行
服务态度最佳银行	建行、交行
办理业务等候时间最短银行	交行、洛阳银行
营业环境最舒适银行	交行、建行
业务品种最丰富银行	工行、交行
硬件设施最先进银行	交行、建行
收费最合理银行	农行、洛阳银行
品牌形象最好银行	交行、中行
产品宣传最客观银行	中行、农行
代缴费用最方便银行	洛阳银行、交行
理财产品最受欢迎银行	交行、农行
信用卡使用最方便银行	交行、建行
自动柜员机设置最方便银行	交行、建行
网上银行最安全快捷银行	工行、交行
电话银行最方便快捷银行	建行、农行
处理投诉最令人满意银行	农行、中行
综合评价消费者满意度较高银行	交行、建行

老问题依旧突出,新问题开始凸显

市消协公布的调查报告结果显示,我市银行业在着力提升服务的同时,有些方面仍然不尽如人意、不够完善。秦玉柱、杜鹏结合体察情况,分析了部分问题存在的原因。

第一,五个因素导致银行“排长龙”。

个人金融产品日益丰富,业务流程处理愈加复杂;银行开展养老金发放等大量社会责任代理业务;对公、对私业务分开,窗口不能互通;部分银行大堂经理承担业务营销任务,影响对客流的疏导;自助设备利用率低。

其中,消费者宁愿排长队也不选择自助服务反映出四个方面问题:

银行宣传力度不够,使消费者对电子银行的接受度没有得到相应提升;银行大都热衷推销理财产品,忽视了通俗易懂的金融常识教育,尤其是使用电子银行有一定困难的中老年人;网上银行盗窃、ATM机吞卡、不出钞、出假币等现象,让消费者不放心自助服务设施的安全性;“经常发生故障”和“操作复杂”阻碍消费者选择ATM机。

第二,“被虚高”、“被扣费”

与“被排队”引起消费者不满。

收益率“被虚高”:一些银行以理财产品高预期收益率吸引消费者,甚至有的“虚高”数倍;银行工作人员在提供给消费者的合同上,用的都是专业金融术语,消费者对可能面临的风险难以有充分认识;一些储蓄被“变成”保险。

卡折“被扣费”:银行各营业网点大都未在醒目位置公示收费内容,导致消费者对一些“隐性收费”和“被扣费”极度不满。

VIP客户“被排队”:当大多数人在有序排队时,VIP

客户只要刷下银行卡,就能拿到“优先”号码,抢先办理业务。

第三,便民设施不足与问题解决不力。

不少银行饮水设备配备不全,有的有水无杯,有的有杯无水,特别是我市银行营业厅多数没有公共洗手间,消费者在等待办理业务过程中,若要方便只能外出解决,而回来后又重新排队。

当产生纠纷或有问题时,五成到六成消费者会直接向银行投诉,但其中有二成的消费者对银行处理投诉结果表示不满意。

银行整改与消协建议

原丽娟介绍,调查活动结束后,市消协根据收集到的意见和建议,向各家银行发出了征询意见函,银行方面都给予了高度重视,及时针对自身存在的问题和不足,作出了一些积极调整或改进:

增设弹性窗口,实行弹性工作制,推行业务限时办理;加强销售保险、理财产品的宣传管理;加大网点改造升级,优化工作流程,提

高工作效率;加强员工业务培训和技能测评;加强宣传,拓展电子银行服务,加强客户投诉处理;落实收费项目公示制度;在营业厅规划建设公共洗手间等。

采访中,交通银行、建设银行等多个银行的相关负责人也表示,将强化员工培训,提高柜面业务的办理效率;将增设节假日公司业务服务窗口;规范代理业务管理,包括佩戴

方便辨识的统一胸牌、在指定区域提供服务等。

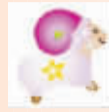
作为市消协法律志愿者的杜鹏说:“市消协组织的这种活动看似在‘挑剔’,实际上是在督促各家银行提高服务质量,从而树立形象,赢得消费者更多关注与信任,况且收费却不明确标价,不仅是自律问题,还可能涉及违反价格法。”

市消协负责人最后表示,

将继续加强社会监督,不定期地进行回访,同时建议我市各家银行:公示收费项目、标准和依据,合理简化服务程序,培养消费者使用电子银行等自助服务的技能和习惯,完善电子银行安全措施,统筹安排柜台资源,在加大对普通消费者服务力度的同时根据客户结构提供适当比例的VIP窗口,推介理财产品时应充分保证消费者的知情权等。

十二星座本周财运

(10月17日-10月23日)



白羊座(3月21日~4月20日)

财运:本周财运跳跃,涉及契约、合同环节容易出现大额钱财的进出,要多加小心。投资方面,出手犹豫,容易错失机会。



金牛座(4月21日~5月20日)

财运:本周财运没有太大起色,你仍需勤勤恳恳才能获得收入的些许增加。投资倾向保守,以保值为目的的理财方式更让你心安。



双子座(5月21日~6月21日)

财运:本周财运出现调整,偏财运回落,你要避免在小甜头的诱惑下加大赌本。此外,虚荣心可能会导致你破财。投资方面会出现戏剧性的状况。



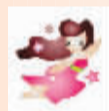
巨蟹座(6月22日~7月22日)

本周财运依然和家庭联系紧密,有以家庭名义进行大额开支的可能。同时,出于养老的考虑,你会在一定程度上改变投资策略。



狮子座(7月23日~8月22日)

财运:本周财运起伏不定,收入和支出都有意外状况,投资策略多变也容易造成财务损失。此外,话说得巧不巧,也和钱财进出有关。



处女座(8月23日~9月22日)

财运:本周财运维持强势。收入依然不错,支出控制得较好。投资方面有独到的眼光,参与熟悉领域的投资经营更有盈利的把握。



天秤座(9月23日~10月22日)

财运:本周财运陷入低谷。收入有不小的增长空间,但是冲动之下作出一笔大额开支往往让你的积攒付诸东流,使用信用卡消费要更加谨慎。



天蝎座(10月23日~11月21日)

财运:本周财运尚可,心情不佳时要谨防自己花钱买开心。投资方面,有依赖小道消息,跟风操作的可能。



射手座(11月22日~12月21日)

财运:本周财运回升,虽然收入增长暂时未见起色,但是在和他人交流的过程中会得到有用的信息。投资方向有发生改变的可能。



摩羯座(12月22日~1月19日)

财运:本周财运一般,容易和朋友发生借贷行为,要小心因此产生纠纷。同时,用于聚会、交流的消费项目增多,支出增加不少。



水瓶座(1月20日~2月18日)

财运:本周财运较弱,挣钱的拼劲较低,投机的想法往往占了上风。凭借小聪明混吃混喝,倒也能避免成为“月光族”的命运。



双鱼座(2月19日~3月20日)

财运:本周财运尚可。受到长辈宠爱者,会有更多的财运。投资触觉敏锐,但决断力不足。久追未回的债款,本周行动会有所收获。

(记者 李永高 整理)