本报启动泰安市银行业服务质量问卷调查

银行服务怎样,请您投票打分

本报泰安7月30日讯(记者 赵兴超) 如今,银行在市民生活中扮演着越来越重要的角色,从转账汇款、工资收入、贷款存款到水电气费缴纳都与其紧密相连。而在银行业务中,市民也常常在服务问题上遭遇不顺心,排长队、强制收费、提前关门、服务不周等等,都是市民反映的焦点。31日起,本报启动泰安市银行业服务质量问卷调查,有事您说话,我们帮您办。

作为服务性行业,银行业一直在比拼着服务,而其中却也不乏缺陷与问题。广泛建设的银行网点,仍不能满足市民需求。夸大其词的理财产品,有的达不到预期收益。银行大力推行的网上银行、手机银行、电子银行,用起来远不如看上去那么方便快捷安全。日益增加的自助服务,减少银行人力资源支出的同时,降低的是市民所急需的人性化服务。为了完成业务量,个别银行强迫市民开通一些服务,有的银行还存在"伪装"成银行工作人员的保险工作人员,把市民辛苦的存款悄悄忽悠买成保险。这一系列问题,是市民最头疼的问题,也是本次调查活动的关注焦点。

在本次调查问卷活动中,市民可以评选最满意和最不满意的银行,针对该银行20项评选问题分别打分。20项打分项目,涉及银行服务质量、网点环境、安全保障、轮休时服务、办理业务方便程度、理财产品实际收益、自助服务安全与方便等多个具体方面。在理财产品方面,还将是否只宣传收益而不主动说明投向与风险列入其中。有无保险公司人员充当银行工作人员,忽悠市民购买保险也是评选之一。

对于市民使用越来越频繁的电子银行、手机银行等自助服务,其中是否遭遇过繁琐不安全的情况,因此产生损失银行未曾处理等,也在调查行列。

同时,如果您在银行中遭遇到烦心事、麻烦事,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本报反映,本报全程为您跟踪解决。本报将随着调查开展,陆续及时公布调查情况与结果,为改进泰安银行业服务提供参考。本次调查服务热线:18653881086,详情见调查问卷。

客服热线难接通 层层转接如迷宫

本报泰安7月30日讯(记者 赵兴超) 银行服务热线作为市民应急与便捷的沟通手段,一方面方便市民的查询、咨询需求,另一方面又因为转接难、接通难、等待长等为市民所诟病。

"没想到打个银行客服热线这么难,连着三次都接不通。"30日,市民邹女士查询信用卡使用情况,一连拨打三次客服电话都没接通。"昨天坐车路过一个银行,打着的出国留学广告不错,想打客服热线了解了解,但是一拨通就需要银行号,我没这个行的卡,最后只能放弃了。"市民陈先生觉得,银行此举间接把潜在客户挡在门外。

在客服热线查询时,有些银行人工服务还需要实名输入银行卡号,如果没有银行卡号,则需要输入身份证号。"查询银行的服务还得提供自己的身份证号,这样做有点侵犯隐私吧。"刘先生纳闷道。

拨打几家银行客服热线,等待时间从20秒到一分钟不等,经常会接连几次等待超过一分钟无人接听。银行客服热线繁琐的按键设置,也经常把市民绕晕。记者拨通一家国有银行客服热线,听着语音提醒选择服务,不一会就好像进入迷宫一样,分层转接多达六七层,一旦按错或没有听清,想重新找回几乎不可能,只能挂机后重新拨打。

记者随机拨打几家银行的客服热线,其中邮储银行、交通银行等的转接次数较多,市民非常容易搞混。

老太查询余额却被搭售网银

业内人士:银行员工推荐网银有硬指标

本报泰安7月30日讯(记者 赵兴超) 市民张女士本来只想到银行查一下养老金的余额,没想到晕晕乎乎开通了网上银行功能。年近七旬的老太不会用,白交了一笔费用。30日,有不少市民反映,一些银行都有搭售网上银行业务的行为,经常弄得市民心里不舒服。

"我母亲都七十岁了,银行工作人员还忽悠她办网上银行,为了利益也太不计手段了吧。"市民孙先生说,其母亲张女士上个月一天到东岳大街一家银行查询养老金,回到家拿着一份网上银行开通书和一个电子密码器。张女士对儿子说,银行工作人员建议她开一个网上银行,以后在家就能查每个月的养老金到没到了。张先生经常出差,家里多数时间只有老人一人,根本不懂网上银行怎么使用,"开通第一年免费,但以后要收年费,而且密码器也交了钱。"得知情况后,张女士有点后悔,"这不是忽悠我这个老太婆吗。"

与张女士的遭遇相似,许多市民在银行办理业务时,都会遇到工作人员推销开通网上银行业务的问题。只要在窗口办理业务,不论是查询账户详情或是更改银行卡密码,经常都会遭遇工作人员建议开通网上银行的"善意提醒",而这种提醒对不少市民来说已经十分反感。"我知道网上银行的用处,但是我已经有了一个,不想再多用。跟工作人员说明白了,她还穷追不舍建议我开通,实在头疼。"市民李先生曾被工作人员的"善意"搞得不厌其烦。还有市民曾被强迫开通网上银行,如果不开通就不能办理一部分业务。市民赵先生就曾遭遇过该情况,赵先生说,6月份一天他到东岳大街一处银行网点办业务,工作人员说不开通网银就没法办,气得他转身就走,很快注销了该银行的卡。

一些银行工作人员称,向市民推荐网上银行业务也是工作之一。而据业内人士称,一些银行对员工开通网上银行的数量有硬性规定,如果完不成则会相应处罚,所以才会有个别员工为了完成工作量,频繁推荐甚至强迫市民开通。

泰安市银行业服务质量调查问卷

1、您对目前泰安银行业服务的整体满意度为

很满意 ( ) 满意 ( ) 一般 ( ) 不满意 ( ) 很不满意 ( )

2、您最满意的一家银行是

中国银行泰安分行 ( ) 农业银行泰安分行 ( ) 建设银行泰安分行 ( ) 工商银行泰安分行 ( ) 交通银行泰安分行 ( ) 兴业银行泰安分行 ( ) 邮储银行泰安分行 ( ) 泰安市商业银行 ( ) 农村信用社 ( ) 莱商银行泰安分行 ( )

3、您最不满意的一家银行是

中国银行泰安分行 ( ) 农业银行泰安分行 ( ) 建设银行泰安分行 ( ) 工商银行泰安分行 ( ) 交通银行泰安分行 ( ) 兴业银行泰安分行 ( ) 邮储银行泰安分行 ( ) 泰安市商业银行 ( ) 农村信用社 ( ) 莱商银行泰安分行 ( )

4、您今年经常光顾的银行是

中国银行泰安分行 ( ) 农业银行泰安分行 ( ) 建设银行泰安分行 ( ) 工商银行泰安分行 ( ) 交通银行泰安分行 ( ) 兴业银行泰安分行 ( ) 邮储银行泰安分行 ( ) 泰安市商业银行 ( ) 农村信用社 ( ) 莱商银行泰安分行 ( )

5、您选择这家银行的原因是

网点离家或单位近 ( ) 优质服务 ( ) 业务丰富 ( ) 网点覆盖面广 ( ) 品牌宣传强 ( ) 业务指定银行 ( ) 个人喜好 ( )

6、您本次评价的银行是 ( )

请您对该银行以下业务打分评价 (共设20个问题,每题5分最差1分最高5分,满分100分)

(1)、银行工作人员解答消费者疑问时,礼貌且亲和,使客户心情愉悦。( )

(2)、到银行办理业务手续简单,排队等候时间短。遇到拥堵时,积极引导市民选择电话银行、网上银行等业务替代方式。( )

(3)、银行网点设置排号机,且服务窗口开放充足,能满足不同时间段的客流需求。( )

(4)、银行周末网点轮休时,停业网点的自助服务设备向市民开放,且无损坏;未停业网点,服务窗口开放充足,未出现排队拥挤现象。( )

(5)、除轮休和规定的休息时间,银行未出现擅自缩短营业时间、缩减营业窗口的现象。( )

(6)、银行对客户投诉,做到限期答复,不拖延推诿。( )

(7)、对客户支取存款、提前还贷等方面在规定之外未设置任何障碍。( )

(8)、银行卡(包括借记卡和贷记卡)的各项服务收费清晰明白,并为客户所熟知。( )

(9)、银行的信用卡申领快捷、使用方便、还款方式灵活。( )

(10)、大堂经理是银行内部员工,而不是由保险公司保险销售人员充当,借机向储户宣传保险产品。( )

(11)、理财产品名称不晦涩,理财专员主动向市民说明产品明细、投向和风险。( )

(12)、银行在销售理财产品的网点通过海报或宣传单页的形式,进行理财风险提示,而不是只做收益方面的宣传。( )

(13)、要进入自助银行,须经过门禁系统,即先刷卡,以防止不法分子随便出入,对自助设备做手脚,如张贴虚假告示、制造吞卡假象、设置出钞故障、安装监控取款设备等,威胁消费者的切身利益。( )

(14)、自助银行内ATM机前,设有1米线,确保使用者的银行卡信息不被窃取。( )

(15)、自助银行内,安装报警和监控系统,保障消费者生命和财产安全。( )

(16)、自助设备故障率低,保证吞吐钱币快捷、顺畅,保证取存款、账户查询、历史交易查询、转账、修改密码等功能有序、无误。( )

(17)、银行客服电话简单易操作,如菜单简单,插播广告少、转接人工服务便捷,容易接通。( )

(18)、在自助服务银行的使用过程中,未出现吞卡、存款未记账、钱币不能被识别、记账未出钞、转账不成功等错误。( )

(19)、通过多媒体自助服务终端补登存折、查询、转账、修改密码、打印交易明细时,未出现吞卡、存折补登不成功等错误。( )

(20)、消费者使用手机银行、电话银行时,未出现不安全因素,未造成财产损失,而且扣费合理、合规。( )

即日起至8月31日,如果您在银行中遭遇到烦心事、麻烦事,或 涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可 以向本报反映,本报全程为您跟踪解决。您还可以登陆 http://www.sojump.com/jq/2627273.aspx填写调查问卷;或登 陆新浪微博,查找"齐鲁晚报今日泰山",填写调查问卷。回答 调查问卷内容,以电子邮件的形式寄至邮箱qlwbzxc@163.com 参 与调查。或者剪下报纸,填写后邮寄到以下地址:泰安市望岳东 路中七里服务中心4楼 齐鲁晚报收 邮编:271000。欢迎您的积 极参与,参与调查的市民有机会获得精美礼品一份,活动咨询电 话:18653881086。