

2013年度泰安银行业百姓口碑评选正在进行

多种方式投票说出您的心声

本报泰安11月12日讯(记者 赵兴超) 7日,本报正式启动2013年度泰安银行业百姓口碑评选,打造泰安标准最高、环节严谨、可信度最高、最能反映百姓心声、公信力最强的银行业评选活动。活动进行一周来,市民通过多种投票评选方式参与,对各自心目中满意的银行及服务项目投票。

“银行的服务不能尽善尽美,但总体上还是在改进,我来给我喜欢的银行投上一票。”在本报银行业百姓口碑评选活动开始后,家住五环小区的市民陈女士,给本报寄来第一封投票信中写道。本报活动启动以

来,已有上百位市民通过信件、微博、微信等途径,参与活动给银行投票,发出自己对银行的声音和看法。其中,不乏曾经被银行工作人员紧急帮助过的情况。市民赵先生10月份在一家银行办业务,把包落在椅子上,包里有现金和发票数额超过一万元。工作人员在下班后发现,调取监控录像,查找业务记录,看了2个多小时录像,才找到赵先生的身影。然后,通过赵先生预留的手机号,联系上他。此时,赵先生还不知道包丢在哪里。“以前这种情况,最多帮我留着,银行花费自己的人力物力来找我,真是人性化服务的

改进。”赵先生感慨说。

本届2013年度泰安银行业百姓口碑评选,设置多项大奖,涵盖服务类、产品类、综合类等各方面,活动专门设定一套公平严格谨慎的评判标准,从网点服务、产品质量、财富管理、信用卡使用、柜台等待、中小企业贷款、个人贷款、网上银行、手机银行、自助服务等方面,全面评审各银行在2013年度的表现。从各自优势出发,推选出各银行今年最闪耀的亮点。市民可以通过如下方式,积极参与评选,凡参与活动的市民,都有机会获得精美纪念品一份。

投票方式

方式一:直接来信请寄到:泰安市泰山区望岳东路中七里社区服务中心4楼,齐鲁晚报·今日泰山收。

方式二:致电评选热线18653881086,讲述您对银行服务的意见、看法。

方式三:在腾讯微博或新浪微博中,根据各奖项写下您心中最满意的银行,或是说出您的遭遇及对银行的意见然后“@齐鲁晚报·今日泰山”。

方式四:微信参与,加齐鲁晚报·今日泰山微信:qlwbjrts,发送评选银行信息或您的意见、建议。

9家银行理财产品到期信息不公示

近日,中消协公布对银行理财产品的调查结果。被调查的60家商业银行中,9家商业银行在其官网查找不到任何理财产品的到期信息。购买理财产品时被销售误导,至于银行理财产品夸大收益,信息不透明等现象,更是成为近年来金融消费者对银行理财产品集中投诉的问题。

有投资者投诉:“银行账户莫名其妙自动被理财,还好可以转回来,太危险了。”除到期自动续买理财产品投诉外,银行理财产品信息透明度低也一直饱受诟病。消协在银率网的支持下,通过对银率网“我评银行”平台数据分析和对相关银行网站的调查发现,一些消费者投诉购买银行理财产品还出现过巨亏。

调查显示,9家商业银行在其官网查找不到任何理财产品的到期信息,分别为天津银行、广州银行、南洋商业银行、恒生银行、厦门国际银行、星展银行、汇丰银行、韩亚银行、大华银行。

中消协相关负责人分析,各商业银行对理财产品的信息披露渠道、信息披露详细程度、信息披露的及时性等都没有统一的标准,都由商业银行自行决定,因此各商业银行之间在理财产品信息披露问题上存在较大差异。

据北京日报

个人信息泄露,骗子伪造手机卡

登录手机银行转走他人29.5万

“110吗?我银行卡里的29.5万不翼而飞,身份证、银行卡都在自己手上,钱怎么就会被划走了?”近日,南京市民陶先生向秦淮警方报警求助。经警方调查发现,陶先生的手机SIM卡突然没信号,遭人复制、补办,最终银行卡中买房子的29.5万款项被手机银行转走。

据陶先生回忆,他在9月22日那天,手机突然就没有信号,接收不到任何讯息,陶先生去营业厅换了一张新的电

话卡,结果没过几天又没有信号,只得又换了一张。一个星期之后,银行客服给陶先生打电话,告知其账户异常,账户里的存款被转账到异地银行,陶先生以为是骗子,就没有理会。到了晚上,陶先生正好去银行取钱,发现卡里就剩下500元钱,才知道自己的钱真的被转走了。

秦淮警方经过近1个月的努力,最终在与湖北警方的共同努力下,破获了这起盗窃

案。原来犯罪分子正是购买了曾经在网购物并且是通过手机银行支付的客户信息,然后通过科技手段屏蔽该用户的手机信号,迅速复制一张相同号码的SIM卡,再通过手机银行将关联银行卡里的钱转出。而钱被转走的时间,正是陶先生所说的“手机收不到讯号”的时间。此外,银行在手机支付业务上也存在着漏洞,让犯罪分子有机可乘。经过秦淮警方的协调工作,被转走的

29.5万元很快又回到陶先生的账户里。收到失而复得的钱款,陶先生向警方表示了万分感谢。目前,两地警方正对这一系列案件展开进一步调查。

警方提醒,在网上购物支付时一定要谨慎,随时查询自己的账户信息,尤其在自己手机出现问题的时候,一定要及时与银行和手机运营商取得联系,查明原因,以免资料外泄,上当受骗,蒙受不必要的损失。

据扬子晚报

2013年度泰安银行业百姓口碑评选投票

活动评选候选银行

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

投票评选实行消费者打分制度,市民可通过下列答卷问题,对所评选银行进行打分。打分标准为满意(5分)、一般(3分)、待改进(1分),满分100分,打分成绩按照各题目归属类别,综合考量计入最终评选。同时,市民认为哪些银行没有做到如下服务的,也可以给予差评。

投票打分内容如下:

- (1)、解答消费者疑问时,礼貌且亲和,使客户心情愉悦。()
- (2)、办理业务手续简单排队时间短。拥堵时,积极引导市民选择网上银行等业务替代方式。()
- (3)、银行网点设置排号机,窗口开放充足,能满足不同时间段的客流需求。()
- (4)、除轮休和规定休息时间,未出现擅自缩短营业时间、缩减营业窗口的现象。()
- (5)、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。()
- (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,非保险公司人员充当、借机宣传保险产品。()
- (11)、理财产品名称不晦涩,主动向市民说明产品明细、投向和风险。()
- (12)、通过海报或宣传单页形式宣传理财产品,提醒风险,不只宣传收益。()
- (13)、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。()
- (14)、进入自助银行,须经过门禁系统,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。()
- (15)、自助设备故障率低,吞吐钱币顺畅,取存款、账户查询、转账等功能有序、无误。()
- (16)、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。()
- (17)、银行客服电话简单易懂,如菜单简单广告少、转接人工服务便捷。()
- (18)、自助服务中,未出现吞卡、存款未记账、钱币不识别、记账未出钞等错误。()
- (19)、通过多媒体自助服务终端补登存折、查询、转账等时,未出现错误。()
- (20)、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,扣费合理。()

根据以上评选内容,请您在下列奖项中,从候选银行甄选出您心目中最合适的一个银行,填入后面的括号内。

- 2013年度“百姓口碑”——最满意金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——服务最优质金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——最具创新力金融企业 ()
2013年度“百姓口碑”——最信赖理财产品(品牌) ()
2013年度“百姓口碑”——金融行业风云人物 ()

即日起至12月31日,您可以将本页投票剪下,邮寄至泰安市泰山区望岳东路中七里社区服务中心4楼,齐鲁晚报今日泰山 收;或致电评选热线6982110,18653881086;或在腾讯微博或新浪微博中“@齐鲁晚报·今日泰山”;或添加齐鲁晚报·今日泰山微信号:qlwbjrts发送消息。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,都可以通过上述方式向本报反映,本报全程为您跟踪解决。参与调查的市民还将有机会获得精美礼品一份。