

4成投票读者经常使用网银

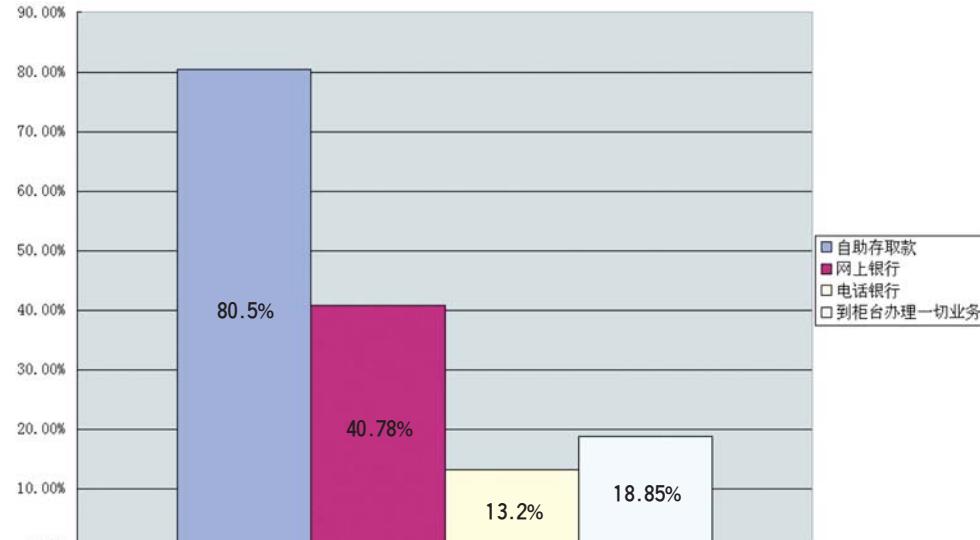
不用网银者5成出于安全考虑

本报济宁12月2日讯

(记者 张夫稳) 个人网上银行除了不能做现金业务外，其余的银行业务几乎都可以在网上实现，作为电子化服务渠道，网上银行不受地域和时间限制，目前被各个商业银行所重视。但是，截至2日17时，本报推出的2012济宁市银行业务服务读者问卷调查显示，只有4成投票读者经常使用网上银行，而不选择网上银行的原因中5成出于安全考虑，“认为服务不安全”。

目前，个人网上银行业务是银行柜面服务的延伸。除了现金业务之外，在银行柜台的其余业务均可以通过个人网银来完成。就拿中国银行的个人网上银行来说，其业务功能包括账户管理、投资理财、自助缴费、信用卡等相关服务。工商银行在“金融@家”中，打出的口号是：一个集银行、投资、理财于一体的新一代个人网上银行。

而在建设银行的宣传单页上则显示，建设银行个人网上银行借助网络，为客户提供各种金融交易和信息服务，让客户在上网冲浪的同时，轻松完成查询、转账、汇款、缴费、信用卡业务、债券基金业务、外汇买卖、挂失等几乎所有的银行柜台业务。



表一：投票读者经常使用银行何种服务占比柱状图

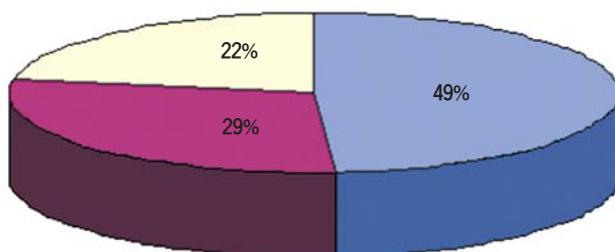
户在柜台办业务需要排队，是一种较为普遍的现象。

“个人网上银行是银行重要的电子银行渠道之一，可为客户提供简便快捷的金融服务，既可方便客户办理银行业务，也可以减轻网点柜台压力，有效分流一部分柜面办理业务的客户进行自助服务。”一国有银行济宁分行营业部负责人表示。

作为自助渠道的网上银行，目前济宁各个商业银行均采取相应措施鼓励客户开通网上银行，在网上进行业务交易，以延伸银行服务，缓解柜面压力。在济宁，客

虽然各家商业银行都在个人网银领域展开强势营销，鼓励客户开通使用个人网银业务，但是经常使用个人网银业务的客户占比明显低于预期。2012济宁市银行业务服务读者问卷调查显示，截至2日17时，超过8成投票读者经常使用自助存取款业务，而经常使用网上银行、电话银行的投票读者仅分别占比4成和不足2成(见表一)。

对于个人网银，部分客户出于安全考虑，甚至存在不信任态度。在不选择银行电子化服务渠道原因调查中，同期数据显示，5成投票读者“认为服务不安全”，近3成投票读者表示“不了解这些服务”，2成投票读者表示“不会使用这些服务”(见表二)。



表二：不选择银行电子化服务渠道投票读者原因占比饼状图

下班回家路遇老人迷路

建行职工折回送老人回家

本报济宁12月2日讯 (记者 张夫稳 通讯员 陈刚) 下班回家途中，路遇一老人迷路，建行济宁分行矿区支行南屯矿分理处职工折回将迷路老人送回家。

11月16日晚上，济宁城区的于女士向建行95533热线反映，家住南屯矿附近的母亲当天中午独自一人出门去济宁城区购物，下午回家时迷了路，多亏建行矿区支行南屯矿分理处的职工冯祚将母亲送回家，特提出感谢。

原来，11月16日下午，建行矿区支行南屯矿分理处的个人客户经理冯祚与同事们忙碌了一天后，在下班回济宁市区家中的路上发现，路边正前方有一位老太太拎着几包东西，挥舞着手臂，似乎是要寻求帮助。冯祚将车停在老人跟前，询问后得知老人迷了路。眼看天色已晚，他担心老人一个人在马路上行走很不安全，于是安慰了一下老人，主动开车折回将老人送回南屯矿附近的家中。在车上，老人告诉冯经理自己在路边寻求帮助，尽管过往的车辆不少，但没有人愿意停车伸出援手。冯经理为使老人不至伤感，一路上主动和老人聊天解闷，询问老人的家庭住址和家人信息。

到了楼下，老人下车提出让冯祚上楼坐坐，以便家人感谢，冯祚婉辞。担心老人记错住址，冯祚留下了自己的名片，告诉老人如果还需要帮助，再给他电话联系。然后，冯祚才开车回家，这时天色已全黑。

于女士事后说，想起来母亲出门迷路都有点后怕，幸亏好心的冯经理将母亲送回家。当天晚上，于女士便联系了冯经理表示谢意，并将此事反映给了95533热线。第二天，于女士专程赶到矿区支行南屯矿分理处找到冯祚，想给予物质感谢，被冯祚婉言谢绝。“太感谢建行的职工了，我已把自己的业务转到了南屯矿分理处。”于女士说。

编辑：张夫稳 组版：褚衍冲

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

精密布局
共织锦程

邮储银行公司金融服务
您所关注 倾心相助

客户服务热线: 95580 网址: www.psbc.com

