

# 本报启动滨州金融服务调查

## 3·15维权,征集您与银行和保险公司打交道时遇到的问题或困惑

金融服务与老百姓息息相关,随着金融服务深入社会生活的方方面面。去年,滨州市银行业和保险业均呈现一派繁荣景象,一家国有大型商业银行开业,两家大型股份制商业银行落地滨州,为滨州经济发展提供了更多元化的选择。2012年,滨州保险行业发展进步飞速,12家保险公司保费收入突破亿元。

金融服务发展迅速,在这一过程中,难免还有许多问题。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,本报通过电话交流、发送信件、邮件等方式,征集您与银行和保险公司打交道所经历的故事,无论是讲述满意、感人的事件,还是举报、提出建议,这都将对滨州金融业的服务质量、社会公众满意度是一次提升。

活动旨在促进和谐消费,搭建一个监督金融服务质量的平台。邮箱地址:qjwbzbcj@163.com 问卷邮寄地址:滨城区黄河十路渤海九路锦城大厦八楼 齐鲁晚报·今日滨州编辑部(收) 邮编:256600 电话:0543-3210012

### 银行业调查

- ◆您的年龄:
- ◆性别:
- ◆联系方式:

#### 一、银行收费

您所选择的具体银行是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、开户、销户等各项收费合理透明( )
- 2、转账、汇款手续费合理( )
- 3、账户管理费合理( )

#### 二、理财产品

您所选择的具体银行是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、理财产品收益高( )
- 2、理财产品种类多,选择余地大( )
- 3、银行业务人员能够清晰地介绍产品风险( )
- 4、所代理的保险、基金、债券产品收益稳定( )

### 三、银行营业厅

您所选择的具体银行是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、开设窗口多,排队等候时间合理( )
- 2、客户休息区有杂志报纸等打发时间( )
- 3、柜员形象好,热情有礼貌,专业素质高( )

#### 四、服务质量

您所选择的具体银行是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、服务热线24小时接通( )
- 2、投诉渠道多样性( )
- 3、投诉处理效率高( )

### 保险业调查

- ◆您的年龄:
- ◆性别:
- ◆联系方式:

#### 一、销售服务

本资讯 2013年,工商银行滨州分行认真分析当前竞争形势变化和业务发展要求,合理把握贷款投向,抓好贷款结构调整,实现公司贷款均衡投放。1月末本外币公司贷款较年初增长8.7亿元,居全省第3位,

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、保险代理人详细且如实介绍每一条款,不夸大保障范围,清晰告知免责条款( )
- 2、电话回访到位( )
- 3、保险代理人专业素质良好,销售时能够给客户合理的建议( )
- 4、保险合同签订后,按照合同约定为您提供相应的服务( )
- 5、增值服务开展较多,经常与客户互动( )

#### 二、理赔服务

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、服务网点多( )
- 2、接报案服务的态度热情( )
- 3、理赔证据资料简化( )
- 4、理赔周期短( )

#### 三、车辆保险

其中项目贷款增长0.67亿元,国内贸易融资增长7.1亿元,占公司贷款增量的81.33%,居全省第1位。

该行成立营销服务团队,密切关注和掌握辖内重点客户投融资需求,抓住信息源头,确保在第一时间

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、销售渠道多样化,购买便捷( )
- 2、服务专业、热情( )
- 3、相同的保项,保费便宜( )
- 4、赔付手续便捷且赔付及时( )

#### 四、人身意外险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、服务专业、热情( )
- 2、保费合理且能提供高额赔付( )
- 3、能够为客户量身定制,保障全面( )
- 4、赔付金额符合社会发展趋势( )
- 5、产品特色鲜明,多种保障功能( )
- 6、赔付手续便捷( )

### 五、健康医疗险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、服务专业、热情( )
- 2、承保的病种全面( )
- 3、赔付手续便捷且赔付及时( )
- 4、付款方式灵活( )
- 5、保险条款人性化( )
- 6、赔付比例符合当前医疗费用( )

### 六、分红理财险

您在购买保险时所选择的具体保险公司是 \_\_\_\_\_,符合下列情况的在(O)内打√:

- 1、服务专业、热情( )
- 2、组合灵活,收益高( )
- 3、安全稳健( )
- 4、品种多,选择余地大( )
- 5、付款方式灵活( )
- 6、符合预期收益( )

### 工商银行滨州分行

## 优化信贷结构

### 兴业银行滨州分行

## 财智人生,缔造美好生活

黄女士今年52岁,退休在家,有部分积蓄一直存银行定期存款,随着理财观念逐渐增强,黄女士的投资需求也愈加强烈,但是一直苦于没有专业的理财人员进行咨询,不敢盲目投资。经朋友介绍,黄女士到兴业银行购买了其发售的“天天万利宝”系列理财产品。

为服务广大投资者,兴业银行逐步构建起以现金管理、资产顾问、投资理财和风险保障为四大主题的全面理财服务,同时还

针对资产规模达到一定标准的高端客户推出定制类私人银行服务,致力于满足不同风险偏好投资者的理财需求。经过数年的发展,兴业银行理财服务体系中的多款产品已形成鲜明的市场特色和竞争优势。例如,“智能通知存款”具有“智能选择存期”、“满七天利滚利”和“享受活期便利”三大优点,收益最高可达活期存款收益的3.85倍,特别适合有大额短期资金头寸和资金周转频繁的客户;“银联通”网上基

金超市,目前囊括了50多家基金公司的300余只产品,品种丰富、费率优惠;每月定期发行的“天天万利宝”人民币理财产品,以其风险可控、收益较高深受低风险偏好度客户的青睐;以“五星级基金定投,费率仅需四折”为特色的“随薪投”基金定投产品为客户资产保值增值提供了新选择……

兴业银行滨州分行始终秉承“真诚服务,相伴成长”的理念,为您保驾护航,缔造您的财富人生。

掌握各类营销信息,进一步拓宽营销信息获取渠道。建立并不断完善营销资源储备机制,切实提高市场拓展效果,有力推动全行公司信贷业务持续稳定增长,实现融资产品结构优化调整。对符合条件的信贷

业务尽职收集资料,发起流程,在审查审批环节多沟通、多交流,提高业务审批效率,确保信贷业务顺利发放到位,为客户提供高效的资金服务。(通讯员 韦鲁已 王飞 记者 李婷婷)

## 平安产险首推专项产品呵护孕妇少儿 填补市场空白

孩子生病住院,家长可领取陪护误工费;少儿身患白血病,可领取保险金“救急”。日前,平安产险在国内市场率先推出专为少儿和孕妇两个特殊群体设计开发的四款全新健康保险产品,保障范围颇具针对性。2013年1月1日起,这四款产品将在平安产险合作伙伴中民保险网(<http://www.zhongmin.cn/>)上线销售。

“保险责任设计方面有质的飞跃,以实现客户保障范围的最优化”,平安产险产品精算部相关负责人介绍,此次推出的三款少儿系列保险产品分别是少儿手足口病健康保险、少儿麻疹健康保险、少儿白血病保险,未满十六周岁的少年儿童均可投保。具体而言,手足口病和麻疹保险除医疗费用、住院伙食津贴和疾病身

故保障外,还创新性地增加了家长陪护误工费保障,用以减少家长在陪护孩子期间无法正常工作所造成的收入损失。白血病保险则采取定额给付方式,当少儿罹患白血病时,平安产险将按照保单载明的金额一次性给付保险金,为后续治疗提供资金支持。

与少儿保险同时推出的孕妇健康保险则专门为准妈妈设计开发,怀孕未满12周的孕妇都可投保,怀孕期间所面临的多种风险将被化解。如因产检未通过需要人工流产时,平安产险将给予营养津贴;怀孕不满34孕周分娩,或新生儿体重过轻,小于保单中规定体重的,平安产险将给予婴儿营养津贴保险金;胎儿出生后存在先天畸形,平安产险将支付相应金额的保险金,减

轻后续治疗费用给家庭带来的负担。

目前,国内的健康险大多为普通的门诊、住院类产品,为专项疾病或特定人群研发的保险较为缺乏。平安产险产品精算部相关负责人表示,此次推出的这几款产品锁定了投保人群与疾病范围,客户可以轻松理解保障内容,选择购买也更加便捷。

从2013年1月1日起,客户可以在中民保险网上购买上述四款产品。平安产险个人产品管理部相关负责人表示,后续这四款保险产品将在平安官网(<http://www.pingan.com/>)等其他渠道陆续上线销售。更多意外险产品,客户可登陆平安官网、平安保险商城(<http://baoxian.pingan.com/>)进行购买。

**【百福蛇】** 蛇年新品  
重量: 100g、200g、500g、1000g、2000g、5000g

**【如意福寿星】**  
重量: 30g、100g

**【纳财瑞兽】**  
重量: 18g

**【福豆】**  
重量: 9g、20g

**【灵蛇献宝】**  
重量: 8g、12g

**金蛇迎盛世 贺岁建行金 黄金优惠活动火热进行中**

- 1、 大额优惠: 一次性购买实物黄金: 300克(含)以上即可享受1-3元/克优惠。
- 2、 贵宾优惠: 活动期间, 对持理财金卡、理财白金卡、财富卡、私人银行卡的客户优惠3-3.5元/克。
- 3、 产品优惠: 蛇年新品、贺岁产品及感恩系列等指定产品实行惊喜价格优惠。

活动时间: 2012年12月15日—2013年3月31日  
详询大堂经理

中国建设银行 China Construction Bank