

本报泰安市银行业服务质量调查收到千余份答卷

# 办存款“被保险”纠纷遗患多

本报记者 赵兴超

7月31日,本报启动泰安市银行业服务质量问卷调查,由市民对全市各家银行的各项服务打分评选。对平时在办理业务中遇到的麻烦事,如不合理排队时间长、银行违规推销保险、提前关门等问题,也可以来聊聊。活动启动两周来,不少市民通过邮寄问卷、网上评选、电话咨询等方式,询问、讲述部分银行问题。

## 两周网络答卷近千份

自7月31日本报启动泰安市银行业服务质量问卷调查以来,已收到一千二百多份问卷回复,其中有近千份问卷,都是以填写网络问卷的方式收到。

“银行现在虽然都在说提高服务质量,做人情化服务,但真正做起来,还是有很多不足的地方,我们老百姓也没地方说理,只能忍了。”11日,市民李军军在给本报寄来的银行业服务质量调查问卷中,写下了这样一段话。李先生说,每次到银行办业务,总要出点小别扭,基本没有顺顺利利办完过,“到银行办业务都是着急的事,可不少银行的人在这一点上为市民考虑就不那么周到,有时候业务窗口开得少,有时候工作人员遇到熟人聊个没完没了,有时候快排到自己却赶上中午下班效率大大减少。”

问卷调查中,众多市民通过网络问卷的形式,表达对一些银行服务的认可度。目前,获得市民总体满意度评选较高的银行暂时为中国银行、建设银行、农业银行和泰安市商业银行,包括最不满意银行及各项不满意的具体服务打分等,还在进一步接受反馈和

统计之中。

## 存款被忽悠成保险是焦点

启动问卷调查以来,市民反映较为集中的一个问题,就是之前到银行网点存款时,被忽悠购买成了保险。这笔钱到期后,出现不少收益低于定期存款的问题。而其中的差额,市民该找谁说理?

近两周来,本报收到多位市民反映在三年或五年前,通过银行网点购买的分红式保险到期,有的老年购买者在到期后才发现被忽悠买成了保险,有的则没有收到当初工作人员许诺的高于定期存款利息的收益。肥城新城市民张女士今年69岁,五年前于一处银行网点存款时,被一个穿着银行制服的工作人员热心服务,最后在一张表上签字,把原本想存5年定期的10万元存成保险。上个月,该保险到期,张女士提取时才知道实情后悔不跌。

然而,不少市民都在到期后发现,原本承诺高于定期存款利息的保险,因为“经营管理等问题”,最终分红较少,多数低于定期存款利息。市民大呼上当,想要找银行理论,银行称与其无关。找保险公司讨说法,保险公司拿出合同早已写明收益问题。

“现在银行都不允许推销保险了,我们那时候买的怎么处理呢?”一些市民提出该疑问,记者了解到,在2010年,银监会发出《关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》,明文禁止银保驻点销售,之后,银保驻点销售逐渐消失。在2010年之前购买的保险,市民已经在合同上签字生效,具有法律效力,收益问题已在合同内标明,一切都以合同为标准。

## 老年人办业务常常“被照顾”

关注本次银行业服务质量问卷调查的,还有一部分是上了年纪的市民。有老年人反映,在银行办理业务时,被“特殊照顾”,排队时间往往比正常客户长一倍。

“我一去银行办业务,工作人员就问具体办什么业务。一开始我还觉得是为我好,后来发现不是这么回事啊。”11日,家住林校操场附近的市民刘先生称,每次去网点办业务,都会被“照顾”,工作人员问清他想办什么,如果是存取钱,还会问他存多少取多少。前几次,刘先生都是如实告知,工作人员就帮他打号。慢慢地

他发现,自己的号总是在其他人之后,有时候来的时候前面只有三四个人,他需要等七八个人才能轮到。特别是在他之后到银行的市民,有时打了号就能叫到,而他和几个老年人,坐在椅子上直到没人了才轮到。


一些老年市民发现,工作人员问清其业务后,如果小额取款,一般都建议到ATM机上办理,而老年人不熟悉ATM机器,学习能力差,总是不喜欢使用,“有时候银行的工作人员帮着操作,可是心里还是不太放心。为什么不让我们自己选择人工办理呢?”

兴业银行 买理财到兴业! 兴业理财收益高!						
投资偏好	要素名称	起点金额	基本要素			拟销售时间
			期限	参考年化收益率	产品特点	
稳健类	天天万利宝(特别推荐)夜市版	5万	181天	4.75%	认购便捷 收益稳健 全年天天发售	2013年08月13日-2013年08月19日
			367天	4.90%		
			35天	4.80%		柜面、网上银行、手机银行均可购买
			129天	5.05%		
			50天	4.60%		
				90天	4.85%	仅限网上银行、手机银行购买
	贵宾版	500万	59天	4.90%	认购便捷 收益稳健	2013年08月13日-2013年08月19日
私人银行类	万利宝	100万	88天	5.40%	国债、金融债、央行票据、债券逆回购、货币市场基金、银行存款	2013年08月08日-2013年08月15日
贵金属投资	帐户金/银	1克	无固定期限	点差0.2元/0.04元	多空交易机制 1克起交易 专业客户端	5*24小时 不间断交易

好消息! 兴业银行手机银行全线升级! 向全国任何一家银行汇款免费, 还可以实时到账! 兴业银行手机银行, 您身边的银行!

所有产品请向财富经理详细了解风险属性后购买! 理财非存款, 产品有风险, 投资须谨慎!

地址: 东岳大街157号(老自来水大厦) 财富热线: 8676888 8676889



扫一扫, 即可了解最新兴业财富行情

# 泰安市银行业服务质量调查问卷

1、您对目前泰安银行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)

- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 银行对客户投诉, 做到限期答复, 不拖延推诿。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 银行的信用卡申领快捷、使用方便、还款方式灵活。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 自助设备故障率低, 保证吞吐钱币快捷、顺畅, 保证存取款、账户查询、历史交易查询、转账、修改密码等功能有序、无误。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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。 ( )
- 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 [qjwbzxc@163.com](mailto:qjwbzxc@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。