

银行柜台前遭遇“被插队” 市民建议银行网点设意见投票箱或评价器

本报泰安8月26日讯(记者 赵兴超 实习生 杨帆) 本报7月31日启动泰安市银行业服务质量问卷调查以来,不少市民倾诉在银行遇到的问题,其中,缺乏实时评价手段,使一些市民感觉不能有效监督银行服务质量。有市民提出建议,让银行加装评价器,办完业务就打分。本报启动泰安市银行业服务质量问卷调查以来,市民通过邮寄问卷、网上答卷、电话回访、微博关注等方式,积极参与问卷调查活动,反映

了大量在银行内办业务时遇到的实际问题,从银行不合理收费、ATM机器使用安全保障问题、网上银行使用便捷程度等,都给予各自的评价。虽然各银行力推自助服务、网上银行等,但柜台服务仍旧是市民使用最多的服务方式之一,一些市民在反馈中不约而同提到:柜台服务缺乏评价与监督机制,这让市民即使遭遇恶劣服务也没法投诉建议。

24日,市民甄先生到东岳大街中段一家国有商业银行网点取款,

因为数额较大只能在柜台取。等了50多分钟,排过了14个号,才轮到甄先生。正办理时,忽然有一个市民来到窗前,和柜台内的工作人员攀谈起来,原来两个人是邻居。工作人员让甄先生填表等着,先为邻居办起了业务。甄先生填完表,工作人员看了一眼就说填得太潦草,得重新写,然后继续为邻居办业务。“明摆着就是插队想给她邻居先办完,也太气人了。”甄先生办完业务想投诉,却找不到接待的人,也没有意见簿,

“要是那种评价器就好了,让市民办完后就能投票。”

记者在多数银行网点注意到,没有安装这类即时评价装置,市民即使遇到“被插队”“拖延办理”等问题,也几乎没有投诉渠道。泰山大街一处银行网点工作人员说,如果市民想投诉,可以拨打客服热线。龙潭路一处网点之前曾安装过投票箱,但不知为何后来取消。市民李女士认为,银行作为窗口行业,也应该像电信运营商那样,办业务打号时同

时领取一张评价投票,办完后对服务人员直接打分,银行也应该建立这种监督评价的有效机制,既接受市民监督,又能提高自身服务质量。

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。

自己不会用,又担心银行人员看到密码 老年人站ATM机前挺犯愁

本报泰安8月26日讯(记者 赵兴超 实习生 杨帆) 因为不懂如何使用银行ATM自助设备,老年人在银行办业务时常常被工作人员热情接待,帮忙使用ATM机。“密码多少,卡里有多少钱,这些不都被泄露了吗?”市民担心,想去柜台办理却常常被婉拒。

“银行的工作人员太热情了,帮着我办着办那,可是我心里不得劲不安心啊。”25日,69岁的市民周先生到火车站附近一家银行网点提养老金,他每月下旬发工资都要去取钱,工作人员有的已经给他办

过四五次。周先生进门后,想先去打个号排队,但工作人员迎上来就问他是来取养老金,搞得他有点紧张。周先生说想取点钱,再改一下密码,工作人员说早上人多,要是排队得一个小时,不如带着他到ATM机上办理。

周先生推脱说不懂ATM机怎么用,工作人员又热情地说“没关系,我帮你”,然后拉着周先生就去自助服务厅。工作人员向周先生要过银行卡,让他输入密码。因为看不清屏幕,周先生输入了三次才输对。取钱时,还是工作人员帮忙按的,卡里的

余额、支取等情况一览无余。周先生觉得,虽然输密码时工作人员扭头回避,但他的个人隐私也在一定程度受到了影响。

被工作人员“热情”接待的多数是老年人,许多老人都曾有过类似经历。“不就是嫌我们老年人反应慢,在柜台占用他们时间长吗?”72岁的市民刘女士,在一次办业务时气愤地对银行工作人员发了脾气,刘女士说,自从她在擂鼓石大街一处银行网点让工作人员帮着取了点钱,每次一去就会有有人找她推荐“收益高的存款方式或理财产品”,甚至

还有人打她家里的电话推销银行理财产品,让她烦不胜烦。“以前我没泄露信息,就怀疑是那些银行工作人员给泄露了。”刘女士说。

在部分银行网点,类似情况一直存在着。老年储户存在一些担心,泄露个人隐私或者意外漏财会出意外,而部分银行则认为,自助服务是一种主要趋势,老年人也应该学着适应。东岳大街一家国有银行营业经理李先生建议,老年人应尽量少取现金带在身边,可以最大限度减少因个人隐私泄露带来的安全隐患。

16家银行股 10家跌破净资产

在理财业务受限、贷款利率放开等一系列政策环境发生改变后,昔日的大蓝筹银行股近期成为破净重灾区。经初步统计,截至目前16家银行股中有10家跌破净资产。

16家银行股中,股价在8元左右的浦发银行,净资产为10.01元,折价两成多;交通银行股价3.8元,比净资产低1.6元,折价三成。

分类型看,国有大行中除工商银行、交通银行、中国银行股价已明显低于净资产,建设银行、农业银行股价已接近净资产。股份制银行中,除民生银行、招商银行外,光大银行、浦发银行、中信银行等全部“破净”。3家上市城商行中,仅宁波银行经过近期上涨,股价高于净资产0.07元。

据国际金融报

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。()
- (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/iq/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。