

3·15消费者权益日临近

# 银行口碑怎么样 两报邀您评一评

□记者 王会静

本报讯 春雨洗新柳,又到了人们聚焦3·15消费者权益日的时段,由平顶山日报社发起的鹰城市民消费满意度调查已于上周启动。银行与人们日常经济活动息息相关,自然也就成为瞩目的对象。您对银行还有哪些不满意的地方,维权通道畅通吗?

## 银行业的服务越来越好

“银行业的整体形象很好,各银行的服务近年来都比较到位。”由于在平顶山和深圳两地生活工作,市民何先生目前有工行、农行、中行、招商银行、民生银行和平顶山银行6家银行的银行卡。他的感觉是,各银行近年来的服务越来越好,特别是手机银行、银行微信公众号和掌上银行APP的普及运用,使银行服务与人们的社交生活对接,公众享受到了更快捷、更高效的金融服务。“但也有银行抱着固有的‘薅羊毛’思维不变,显得很不合时宜。”何先生说,比如,大部分银行的微信公众号都开通了银行卡动账通知功能,他所持有的其中一张银行卡的发卡行还是雷打不动地向客户收取每年50元的短信通知费。

去银行的次数越来越少,银行厅堂服务越来越人性化,这是不少市民的共同感受。近年来,银行业经历了拼时空、拼功能与安全,再到拼应用场景、客户体验阶段,银行营业网点智慧化、个性化明显,线上服

务延伸至人们的日常生活,如金融管家随行。记者上个月走访市区多个营业网点发现,智能柜员机的使用大大降低了人们在营业网点的滞留时长,以往为消费者诟病的排队现象现在极少见。2月15日下午3点半,记者在市区光明路南段金域蓝湾小区门口的平顶山银行办理业务,虽然是业务办理高峰时段,记者拿到的排号单显示,前面还有5个人等候,而大厅正在办理业务的窗口有3个,5分钟后,记者就很顺利地办完了业务。

3月1日,在农行平顶山分行光明路营业部,记者遇到了一位颇为“可爱”的张阿姨,已退休多年的她家住光明路南段滨河广场附近。当时,她正在工作人员的帮助下,在大厅内的一台智能柜员机上确认自己的银行卡是否正常。办完业务的张阿姨告诉记者,女儿把外孙女送来让她帮忙照着,谁知好奇的宝宝偷偷关上卧室房门,将家中抽屉里所有的银行卡和消费卡翻出来,放在地板上玩摔卡片游戏。怕卡片损坏,女儿将孩子接走后,她连忙到银行查询。之所以坐了好几站路的公交车来这里,是因为“这闺女说话声音最好听”。张阿姨拉着记者的胳膊倾诉一番离开后,工作人员告诉记者,来银行的很多老年客户中,不乏像张阿姨这样看起来有点孤独的老人,要办的业务往往很简单,他们更愿意与工作人员说说家长里短。只要没有其他顾客办业务,大厅工作人员都会认真倾听

下去。

## 鹰城银行业消费者信赖品牌 评选邀您参与

围绕今年3·15“信用让消费者更放心”的主题,在过去两年成功举办消费者信赖品牌评选暨“3·15”消费满意度调查活动的基础上,平顶山日报社上周启动了2019年第三届消费者信赖品牌评选暨“3·15”消费满意度调查活动,希望架起政府、企业、消费者沟通的桥梁,让百姓了解政府为净化市场所做的努力,提升政府公信力;展示高信用企业和名优产品形象,共同打造品质消费,促进平顶山经济又好又快发展,让鹰城人民畅享美好生活。调查问卷在平顶山日报、平顶山晚报、平顶山新闻网、平顶山微报、平顶山传媒APP同步推出。

您对银行业还有哪些意见?你最信赖的银行是哪家银行?您的投票,对鹰城银行业消费者信赖品牌评选特别重要。活动期间,敬请关注平顶山日报、平顶山晚报的鹰城市民消费满意度调查报道。另外,对市民提供的线索,本报记者将在第一时间联系投诉人展开调查。

为了给消费者提供更多的投诉反映渠道,您也可以将自己的投诉和建议传至平顶山日报社金融工作室。金融工作室电话:0375-4973516、13721865800;邮箱:pd-szhangxiu@163.com;微信公众号:平顶山金融圈(pdsjq)。

导读

我市银行业启动  
“金融消费者权益日”  
活动

[B2]

工行利用大数据  
有效保护客户  
“钱袋子”

[B2]

一线白酒市场  
争夺战火力加大

[B6]

关于保险  
请您说说放心  
或闹心事

[B8]



平顶山金融圈



鹰城微健康

