3·15“诚信品牌银行好榜样”“诚信品牌保险好榜样”问卷调查邀您参与 动动手 为您心目中的金融榜样投一票

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠

3·15“诚信品牌银行好榜样”调查问卷

(您的个人信息将得到严格保密,此信息只用于本次调查活动,请放心填写!)

1.您的姓名:

2.您的年龄:

3.您的职业:

4.您的家庭年收入:
5万元以下
5万~10万元
10万~50万元
50万元以上

在日常的金融消费过程中,我们经常接到消费者的投诉:遭受投资陷阱、银行卡被盗刷、电子银行出现安全问题……银行业的诚信、品质、安全问题越来越被消费者担忧。

销售保险前,服务热情像把火,出险理赔遭拒时有发生……保险诚信服务,多年来一直是饱受很多保险客户争议、质疑的问题。其实,一直以来,从保险监管部门到各家保险公司,都把诚信经营、优质服务作为一项核心的重点工作来抓。从机构设置、人员配备、制度制定等方面常抓不懈,售前、售中、售后服务越来越规范。但客户的投诉依然不断,客户对保险公司的诚信大打折扣,对其服务颇有微词……

2019年3·15消费者权益日的主题是“信用让消费者更放心”。要想真正实现“信用让消费者更放心”,“诚信、公平、法治”是实现“美好”的前提。

在3·15消费者权益日前夕,东方今报、猛犸新闻、今报网携手推出“寻找‘诚信品牌银行好榜样’暨3·15银行业诚信品质大调查”以及“寻找‘诚信品牌保险好榜样’暨3·15保险业调查展示”两大重磅调查活动。希望通过本报的调查和报道,评选出广大消费者心目中最诚信、最安全的银行榜样;希望通过我们的调查和报道,让广大消费者在保险消费过程中,有一个更明确的选择。

1.您对使用银行卡、电子银行最担心的问题是:

- A.安全问题
- B.诚信问题
- C.收费问题
- D.误操作

2.您在银行理财过程中遇到过什么情况:

- A.投资陷阱
- B.理财被忽悠
- C.存款变保险
- D.收益不兑现

3.您心目中的诚信、安全银行是:

- A.工商银行河南省分行
- B.农业银行河南省分行
- C.中国银行河南省分行
- D.建设银行河南省分行
- E.交通银行河南省分行
- F.邮储银行河南省分行
- G.广发银行郑州分行
- H.招商银行郑州分行
- I.兴业银行郑州分行
- J.光大银行郑州分行
- K.民生银行郑州分行
- L.中信银行郑州分行
- M.浦发银行郑州分行
- N.工行河南省分行营业部
- O.华夏银行郑州分行
- P.郑州银行
- Q.汇丰银行郑州分行
- R.东亚银行郑州分行

- S.平安银行郑州分行
- T.中原银行
- U.洛阳银行郑州分行
- V.浙商银行郑州分行
- W.焦作中旅银行
- X.平顶山银行郑州分行
- Y.渤海银行郑州分行
- Z.恒丰银行郑州分行

4.您对银行服务不满意的原因是:

- A.排队等候时间长
- B.收费不合理
- C.开放的服务窗口少
- D.服务态度差
- E.ATM机经常没钱或出故障
- F.普通客户与VIP客户区别对待
- G.开卡不开(存)折
- H.办理业务手续烦琐
- I.服务网点少
- J.投诉处理效率低
- K.服务接通率低
- L.营业厅环境不好
- M.营业厅缺乏业务咨询、指引服务
- N.产品宣传与实际不符
- O.其他

5.您认为银行需要改进的方面是:

- A.增加自助设备
- B.增加营业窗口
- C.合理收费

- D.改善营业大厅环境
- E.增加业务品种
- F.改善服务,提高效率
- G.其他

6.您会经常使用下列哪种服务:

- A.自助存取款
- B.电话银行
- C.网上银行
- D.自助交费
- E.到柜台办理一切业务

7.您不选择电话银行、网上银行或自助设备办理业务是因为:

- A.不了解这些服务
- B.不放心使用这些服务
- C.不会使用这些服务
- D.其他原因

8.您对银行窗口服务哪方面不满意:

- A.中午不开放
- B.大众窗口开放得过少
- C.耗时长业务窗口少
- D.窗口开放率较低
- E.其他

9.您认为导致排队等候的队伍过长的主要原因是:

- A.办理的人过多
- B.服务效率低
- C.某些业务花费时间过长
- D.顾客对业务不熟悉

10.您对金融消费的诚信、安全有何建议_____

3·15“诚信品牌保险好榜样”调查问卷

1.您认为省内哪家保险公司诚信度最高?

- 寿险类:
- A.中国人寿
  - B.平安人寿
  - C.太平洋人寿
  - D.新华人寿
  - E.泰康人寿
  - F.太平人寿
  - G.人保寿险
  - H.阳光人寿
  - I.百年人寿
  - J.民生人寿
  - K.富德生命人寿
  - L.合众人寿
  - M.恒安标准人寿
  - N.长城人寿

- 财险类:
- A.人保财险
  - B.太平洋财险
  - C.平安财险
  - D.阳光财险
  - E.大地财险
  - F.中华联合财险
  - G.国寿财险
  - H.天安保险

- I.太平财险
- J.都邦财险
- K.永安财险

2.您心目中理赔服务最满意的保险公司是:

- 3.您满意的原因是:
- A.理赔及时,出险勘察及时
  - B.服务态度好
  - C.理赔手续简便
  - D.理赔数额合理
  - E.营业网点多
  - F.保险产品丰富
  - G.其他,请注明:_____

4.您心目中服务最不满意的保险公司是:

- 5.您不满意的原因是:
- A.理赔不及时
  - B.保险合同条款过于专业,晦涩难懂
  - C.保险合同中存在“霸王条款”
  - D.销售人员介绍保险合同不全面

- E.理赔手续复杂
- F.保险销售人员过于频繁联系客户

6.您了解金融产品信息以及购买的最主要途径是:

- G.保险理财产品与预期收益差距过大
- H.缴纳保费困难
- I.保险后续服务不到位
- J.投诉处理效率低
- K.其他,请注明:_____
- A.工作人员介绍
- B.电话推销
- C.媒体广告
- D.单位推广
- E.熟人介绍
- F.自己咨询
- G.不了解
- H.其他

7.您了解金融产品信息以及购买的其他途径是:

只要你动动手,就能为满意的金融机构投上宝贵的一票,我们期待您的参与!