



凝聚你我力量 共荐诚信品牌金融好榜样

□东方今报·猛犸新闻记者
刘继忠

在日常的金融消费过程中，人们有时会受到以下困扰：遭受投资陷阱、银行卡被盗刷、电子银行出现安全问题……一旦出现问题，又会遭遇取证难、维权难。在保险消费过程中，虽然售前、售中、售后服务越来越规范，但客户的投诉依然不断，有些保险公司的诚信颇受客户质疑，对有些保险公司的服务也有微词……

无论每年的消费维权主题是什么，但“诚信”一直是日常经营、消费过程中永远避不开的话题。

2020年消费维权年主题是：凝聚你我力量。

新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权面临诸多新问题和新的挑战。因此要凝聚社会共识，推进消费维权机制健全完善。消费维权要协同共治，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，推进消费者权益保护能力和水平提升。

消费者是商品和服务的最终使用者和最权威的评价者，是推动供给侧结构性改革的力量源泉。凝聚消费者共识，发挥消费者的监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度意义重大。凝聚消费者共识，鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理，有利于形成消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有的新局面。

对于经营者来说，能否落实经营者第一主体责任，主动承担法定责任、自觉做到诚信经营是其健康发展的基础。引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

今年3·15期间，大象新闻客户端、东方今报、猛犸新闻客户端、今报网携手推出“寻找‘诚信品牌银行好榜样’暨3·15银行业诚信品质调查”以及“寻找‘诚信品牌保险好榜样’暨3·15保险业诚信品质调查”两项调查活动。设置金融3·15曝光台——征集读者在金融消费过程中遇到的事例，倾听事实，还原真相，为金融消费者服务。诚信服务调查——在移动端、报纸和网络同时推出有关“诚信品牌银行好榜样”调查，让读者推荐他们心中的“诚信品牌银行好榜样”“诚信品牌保险好榜样”。

希望通过我们的调查和报道，推荐消费者心目中诚信、安全的银行榜样，让消费者在保险消费过程中，能有较好的明确选择。

3·15“诚信品牌银行好榜样”调查问卷

1. 您是否遇到过金融陷阱？请具体介绍：_____

2. 您心目中的诚信银行APP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. 工商银行郑州分行
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. 平顶山银行郑州分行
W. 焦作中旅银行
X. 浙商银行郑州分行
Y. 渤海银行郑州分行
Z. 恒丰银行郑州分行

3. 使用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

4. 您在投资理财过程中遇到过下列什么情况：_____

A. 投资陷阱
B. 理财被忽悠
C. 存款变保险
D. 收益不兑现

5. 您心目中的诚信品牌银行是：_____

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. 工商银行郑州分行
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. 平顶山银行郑州分行
W. 焦作中旅银行
X. 浙商银行郑州分行
Y. 渤海银行郑州分行
Z. 恒丰银行郑州分行

6. 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. 办理业务手续烦琐
G. 投诉处理效率低
H. 产品宣传与实际不符
I. 您会经常使用下列哪种服务_____

A. 自助存取款
B. 手机APP
C. 网上银行
D. 自助交费

8. 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

3·15“诚信品牌保险好榜样”调查问卷

1. 在过往的保险消费中，您认为哪家保险公司诚信度高？

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. 中荷人寿
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
L. 其他，请注明：_____

2. 您心目中理赔服务满意的保险公司是：_____

3. 您所满意的保险公司，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. 您对服务不满意的保险公司是：_____

5. 您不满意的保险公司，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. 销售人员介绍保险夸大其词
E. 理赔手续复杂
F. 保险销售人员过于频繁联系客户
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：_____

6. 您了解保险产品以及购买的主要途径是：_____

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

请抽点时间，真诚地为您信任的金融机构代言一下，为您满意的金融机构点个赞。我们期待您的参与！