

2022年新闻晨报·周到上海市银行服务满意度调研报告出炉

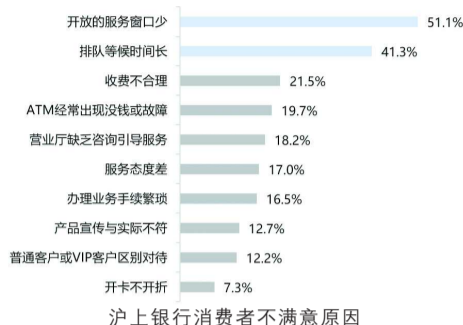
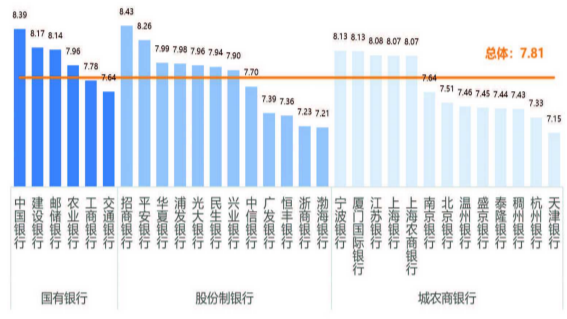
沪上银行服务整体表现令人满意

晨报记者 赵智妍

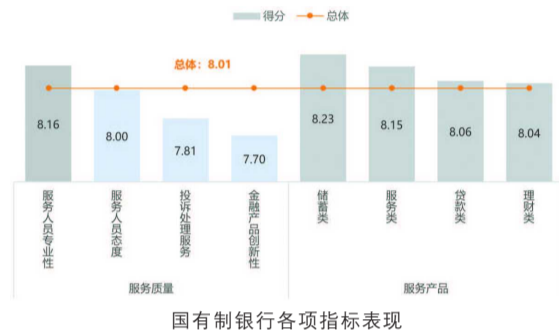
在金融服务中,银行业作为主力军,其服务质量、服务能力关系到千家万户。一年一度的3·15消费者权益日来临,新闻晨报·周到近日联合第三方市场调查机构问卷网,邀请市民对上海31家中资银行的服务态度、金融创新能力、服务人员专业性等方面内容进行满意度评价,并于3月15日当天推出上海地区银行金融服务满意度调查报告。

专业性获认可 创新性有不足

据调研结果显示,上海地区银行业金融机构服务整体表现比较满意,总体满意度均值为7.81,满分为10分;从服务质量来看,客户对上海地区银行的服务人员专业性相对认可,但对银行金融产品创新性评价相对较低,其次是投诉处理服务;从服务产品的满意度来看,客户对储蓄类和服务类产品相对看好,但对理财类和贷款类产品评价相对较低。



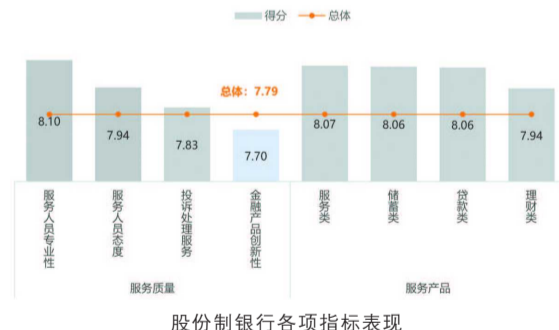
国有银行总体满意度较高



国有银行在此次调研中表现出色,总体满意度较高;服务产品各类满意度均高于总体水平,从侧面说明,消费者对国有银行的产品认可程度较高,但在服务质量方面还有进一步的提升空间。特别是在知情权方面,根据数据显示,国有银行的知情权维护不如股份行和城农商行。

在上海地区各类银行整体满意度排名中,国有银行的前三名分别是中国银行、建设银行和邮储银行。上述三家银行上海分行十分重视金融消费者权益保护,各自通过形式多样、寓教于乐的活动,为上海市民普及金融知识、满足市民复杂的金融服务需求。如邮储银行上海的各家网点以“投诉处理零距离、沟通交流无障碍、服务行为零差错、规定之外零收费、服务质量零投诉”的“五零”服务标准,贯穿于服务每个细节,在服务的个性化、高效性等方面得到不少民众的认可。

股份制银行服务专业性认可度高



在服务质量方面,消费者对股份制银行服务人员的专业性认可程度较高,但在金融产品创新方面,为股份制银行的短

板。在服务产品方面,客户对股份制银行的贷款类、储蓄类和服务类产品满意度高于理财类产品的满意度,股份制银行可在理财产品的种类上进行丰富创新,可以更好的提升客户满意度。

在上海地区各类银行整体满意度排名中,招商银行在所有调研银行中排名第一。平安银行和华夏银行分列股份制中的第二和第三。这三家银行近年来在适老服务上都进行了升级优化。招商银行上海分行持续推进适老金融服务创新,用“四心”服务温暖老龄客户。线上推出了大字版APP,操作更简单明了。线下的银发课堂专场给予了老年人更多提示与关爱。平安银行上海分行为老年客户开辟了业务办理VIP通道等候区,提供一对一、面对面的业务办理模式。华夏银行上海分行则大力推广“柜台延伸”服务,给有需求的老人带来便利。

值得注意的是,股份行整体满意度排名中的倒数三位,分别是恒丰银行、浙商银行、渤海银行。记者注意到,这三家股份制银行整体满意度排名靠后,主要是因为在大项调查中排名不尽如人意,如服务态度、产品创新、服务人员专业性、投诉处理、理财产品等多个细项,在12家股份制银行阵营中,基本上是这三家银行垫底。

记者发现,不少消费者对恒丰银行的办业务效率表示不满,有网友表示“办理销户业务从早上等到了下午”“一个小时办不完一张国债取款”。而渤海银行因为去年的“28亿存款质押担保”事件站在了风口浪尖,近来其股价也波动较大。有消费者表示,渤海银行的风险问题让他不敢去这家银行办理业务。

城农商行服务产品认可度高

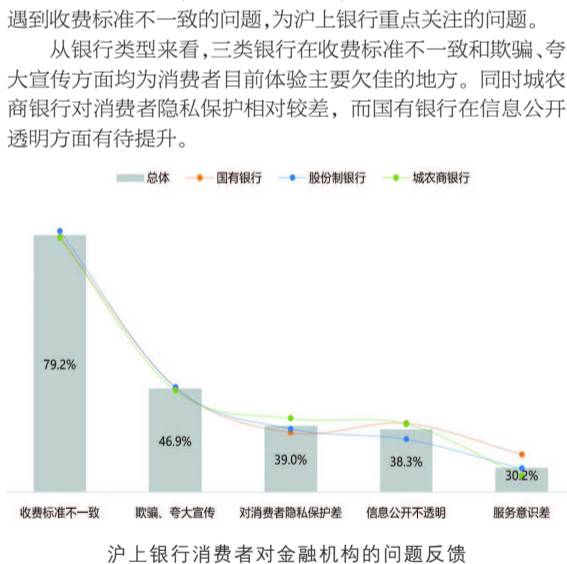


城农商行的服务产品的各项指标满意度均高于总体水平,而在服务质量方面与股份制银行一样,仍有改进空间。在服务质量方面,客户对城农商行的服务人员的专业性认可程度较高,但在金融产品创新方面,与国有银行和股份制银行一样,均为短板。而城农商行对消费者的隐私保护也相对较差。

上海地区各类银行整体满意度排名中,城农商行TOP3的是宁波银行、厦门国际银行、江苏银行。宁波银行上海分行针对不同人群进行了定制化金融宣教。厦门国际银行上海分行则通过不断丰富金融产品矩阵,推出“信e融”“优抵贷”“科创贷”“税享贷”等多种创新授信业务,满足小微企业综合服务需求。江苏银行推出了“四大行动”,打造金融消保全流程制度体系;完善金融消费者全方位维权渠道;提升金融消费者知识素养水平;优化老年客户金融服务体验。

金融消费者权益保护的优劣影响了金融可持续发展和社会稳定。近年来,我国金融业发展迅速,但金融消费者权益受到侵害等情况仍有发生,金融机构应以切实行动更好地保护消费者合法权益,促进金融市场健康可持续运行。

沪上银行消费者对金融机构的问题反馈



而消费者对银行服务不满意的原因,主要集中在银行开放的服务窗口少;其次是排队等候时间长。消费者如今对银行办理业务的便捷性有更高的期待。

江苏塔林建筑机械有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海雅米鼎宏业建设发展有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海佰擎市政工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海松徽环境工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评合格企业
浙江宏基租赁有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海环创安装工程集团有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海瀛冠建设工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海洲旦建筑工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评合格企业
上海镇宇建筑工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海电科智能系统股份有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海远盛建设工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评优良企业	上海江海钢结构安装工程有限公司 荣获 2021年度建筑施工 安全生产标准化考评合格企业