

银行服务哪家强 细分服务见真章

晨报记者 刘志飞

为了更好地满足消费者的需求和保护消费者权益,3月份新闻晨报·周到联合第三方市场调查机构煜寒咨询曾开展一轮上海金融业消费者满意度调研。3·15时,我们曾发布整体的满意度排名情况,但不同类型的银行细分业务服务满意度还没有发布。

我们认为,通过对这些服务细节的评价,可以为银行提升服务质量,贯彻以人为本的理念提供重要的参考指标。通过调研报告的发布,我们将为金融服务的改进和提

升提供有力支持,帮助银行、保险公司为消费者提供更好的服务体验,促进上海地区银行及保险业的发展。

本次调研对象为,上海地区29家银行(包括6家国有银行、12家股份制银行和11家城农商银行)和26家保险公司,总共2855人参与了本次调研。

总体来看,在本次调研中,所有银行的总体满意度均大于6.0,达到了合格水平。国有银行中,中国银行为优秀水平,其余为良好;股份制银行中,招商银行为优秀水平,其余为良好;城农商银行中,上海银行为优秀水平,其余为良好和合格水平。

总体来看,在本次调研中,所有银行的总体满意度平均值均大于6.0达到了合格水平。

不同银行总体满意度水平

国有银行		股份制银行		城农商银行	
中国银行	优秀	招商银行	优秀	上海银行	优秀
建设银行		兴业银行		宁波银行	
工商银行		浦发银行		北京银行	
交通银行	良好	光大银行		厦门国际银行	
农业银行		广发银行		上海农商银行	良好
邮储银行		民生银行		江苏银行	
		华夏银行	良好	南京银行	
		中信银行		天津银行	
		平安银行		杭州银行	
		恒丰银行		泰隆银行	合格
		渤海银行		温州银行	
		浙商银行			

*不同满意度水平内银行排名不分先后。

线下渠道服务态度令人满意

总体来看,银行线下服务人员态度(积极、主动、尊重等)是在所有银行中满意度最高的维度;线下网点/ATM机分布是满意度排行最后的维度。

国有银行几乎在所有维度的满意度均比总体银行高,特别是在服务人员态度(积极、主动、尊重等),线下网点/ATM机分布两个维度;而在服务人员专业性、投诉处理服

务、营业时间灵活性这三个方面还能够继续提升。

股份制银行表现与总体情况相近,在服务人员专业性、营业时间灵活性和线下网点/ATM机分布这三个方面的满意度略高于总体。

城农商银行在线下渠道各个细分维度上的满意度均比总体水平要低。

线上渠道手机银行满意度高

总体来看,手机银行APP是在所有银行线上渠道中满意度最高的渠道,即受访者对手机银行APP的服务最满意;微信银行(银行公众号/小程序)是满意度排行最后的线上渠道。

国有银行在手机银行APP、网上银行的满意度均比总体水平高,仅在微信银行的满

意度上与总体水平持平。

股份制银行表现与总体情况相近,在微信银行的满意度略高于总体。

而城农商银行在各个线上渠道服务的满意度上与总体银行水平相比还需提升,特别是在手机银行/APP这个线上渠道。

最满意储蓄最不满意贷款

总体来看,受访者对于银行不同类型的服务最满意的是储蓄类(存款转款汇款等服务)(76%),较不满意的是贷款类(房贷等贷款)服务(71%)。

国有银行在储蓄类(存款转款汇款等)、卡类服务(借记卡和信用卡等办理)这两类服务上获得的受访者满意度更高;但是在贷款类服务上,国有银行的满意度仍有提高的空间。

股份制银行在理财类(购买国债、基金、信托、保险等金融产品)、贷款类(房贷等贷款)这两类服务上获得的受访者满意度更高。城农商银行同样在贷款类(房贷等贷款)服务上获得的受访者满意度更高,不过其他维度的服务满意度仍有提高空间。

上面都是满意的情况,各家银行也必须认识到不足,消费者还有很多不满意的地方,或许这些地方才是各家银行提升服务质量的痛点所在。

总体来看,受访者对于银行服务不满意

的原因是手续费太高(45%)、收费不透明(42%)等费用方面,其次是贵宾门槛太高(33%)、贵宾客户的增值服务太少(33%)等中高端服务体系方面。

从不同类型的银行来看,国有银行在收费不透明、贵宾门槛太高、投资回报率偏低等方面问题较突出。

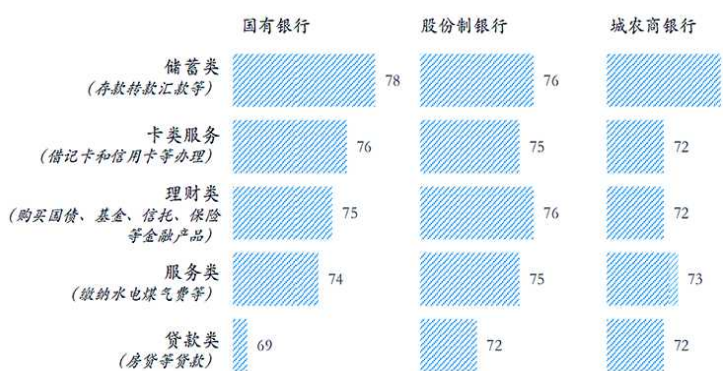
股份制银行在产品种类选择有限方面问题较突出。

对银行线上渠道服务,消费者不满意的主要原因有哪些呢?总体来看,体现在加载速度慢(39%)、产品信息不够多(如新产品公告、产品说明书)(34%)、申请业务范围窄(如贷款申请、其他功能申请等)(24%)、操作比较复杂(23%)这四个方面。

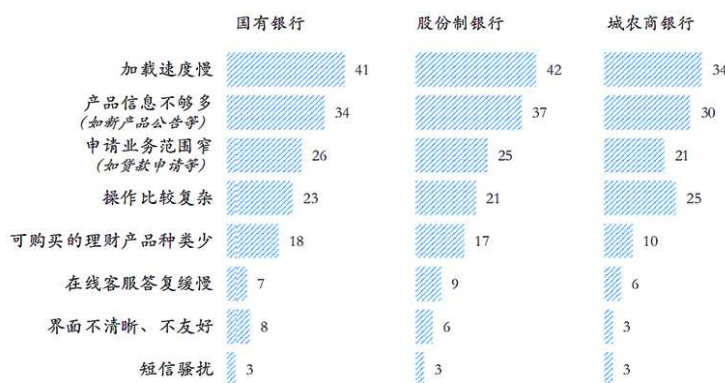
股份制银行在加载速度慢、产品信息不够多(如新产品公告、产品说明书)两个方面的问题较其他两类银行更突出。

而城农商银行在操作比较复杂这个问题较其他两类银行更突出。

银行细分服务满意度,4.5分占比(%) -不同类型银行



线上渠道银行不满意原因(%) -不同类型银行



不同类型的银行服务推荐有侧重

总体来看,受访者最有可能推荐的银行服务是储蓄类(63%)、理财类(54%)、卡类服务(47%)3种服务。

从不同类型的银行来看也有差异,各类银行可以看到自己的不足。国有银行的卡类

服务、贷款类、服务类的推荐可能性相比其他两个类型的银行要更高。

城农商银行在贷款类服务上被推荐的可能性略高于股份制银行,但依旧低于国有银行。

各家银行在消费者眼中是什么形象

国有银行

各家银行都有自己的特色,但你知道你在消费者心目中是什么形象吗?

■建设银行、交通银行、邮储银行相比其他银行,在受访者心目中被认知为偏向于便利的、高效的。

■中国银行的形象在受访者心中倾向于创新的、产品多元化、产品出众。

■亲切/亲和、客户至上、服务周到是农业银行在受访者心中较为认可的品牌形象。

■工商银行在受访者心中被认知为偏向于稳健的、值得信赖的

股份制银行

■中信银行、渤海银行、光大银行、广发银行在受访者心中被认知为偏向于客户至上,亲切/亲和。

■招商银行的形象在受访者心中倾向于服务周到。

■兴业银行、民生银行在受访者心中被认知为偏向于稳健的、值得信赖的、专业的、

高效的。

■平安银行、浦发银行在受访者心中被认知为偏向于便利的。

■创新的、产品出众、产品多元化是恒丰银行、浙商银行在受访者心中较为认可的品牌形象。

■华夏银行在受访者心中被认知为偏向于高端尊贵。

城农商银行

■北京银行、江苏银行在受访者心中被认知为偏向于客户至上。

■天津银行、温州银行的形象在受访者心中倾向于亲切/亲和。

■上海银行、上海农商银行在受访者心中被认知为偏向于服务周到、稳健的、值得信赖、专业的。

■便利的、高效的是杭州银行、厦门国际银行、泰隆银行在受访者心中较为认可的品牌形象。

■南京银行、宁波银行在受访者心中被认知为偏向于创新的、产品出众、产品多元化。

物资回收

高价收旧书 画银元家具 淮国旧大正堂高价收旧瓷器.玉器佛像.香炉.印章.视台.旧扇子竹木牙雕.古纸币.旧箱子像章.小人书.旧旗袍.旧被面.布料.文学书籍等免费上门估价 南昌路611号近襄阳南路 汤经理 52733361 13564330778

物资回收

古月轩 高价收购 红木家具.老家具.字画.扇子.印章.像章.老服装.小人书.紫砂壶.玉器.瓷器.地址:多伦路160号(近四川北路) 热线电话:65407260 13601926417 高经理 免费上门服务

《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告 投放热线:22895373