

《2024 上海市银行保险业满意度调研报告》显示

## 国有银行客户满意度表现突出

晨报记者 刘志飞

3月19日,新闻晨报·周到联合第三方市场调查机构煜寒咨询发布了《2024 上海市银行保险业满意度调研报告》。《报告》显示,上海市银行和保险行业的整体消费者满意度呈现较高水平,所有银行的总体满意度平均值为8.16分。本次调研中共有六成银行达到优秀水平,其中国有银行表现突出。银行网点数量多,网点环境好以及全方面的消费者投教科普工作(如金融知识、财富管理)是银行满意度高的主要原因,也综合反映了银行的实力。

## 网点服务能力体现银行实力

在本次调研中,国有银行全部评分优秀,股份制银行和城农商行中,4成银行被评为优秀。国有银行网点多,服务便利赢得较多评分。另外,股份制银行和城农商行在工作人员专业知识方面相比国有银行服务人员存在不足,未来需要加强员工培训和教育。

《报告》显示,从线下渠道来看,很明显,银行网点数量越多越容易获得好评,网点环境好以及全方面的消费者投教科普工作(如金融知识、财富管理)是银行满意度高的主要原因,也综合反映了银行的实力。

从线上渠道来看,消费者在使用银行线上渠道的服务时,更看重在线客服人员的专业素养、耐心和解决问题的能力。同时如果线上渠道拥有直观、简洁且用户友好的界面设计、快速响应和加载速度,能够显著提升用户的体验感和满意度;分银行类型来看,国有银行及股份制银行线上渠道表现优于总体水平,城农商行线上渠道满意度与总体银行水平相比还需提升。

《报告》显示,与2023年调研结果相比,

线上渠道服务整体满意度有所提升,70、80后人群在各个线上渠道服务的满意度明显高于其他年龄的消费者。

中高收入人群在各个线上渠道服务的满意度明显高于低收入人群,主要由于他们有着更高的消费能力,银行可能针对中高收入人群提供个性化定制和高端服务,如专属客户经理、定制化金融方案等,这些服务能够提升其在线服务体验的满意度。

## 不满意主要集中在费用和中高端服务

本次调研的部分细节反映出银行服务存在的不足,各家银行可以通过这些细节对症下药,提升各自的服务质量。

《报告》显示,仅13%的受访者对银行整体服务表示不满意,不满意原因主要集中在费用和中高端服务体系方面,如收费不透明(41%)、手续费太高(38%)、针对贵宾客户的增值服务太少(38%)和贵宾权益不显“尊贵”(37%)等。

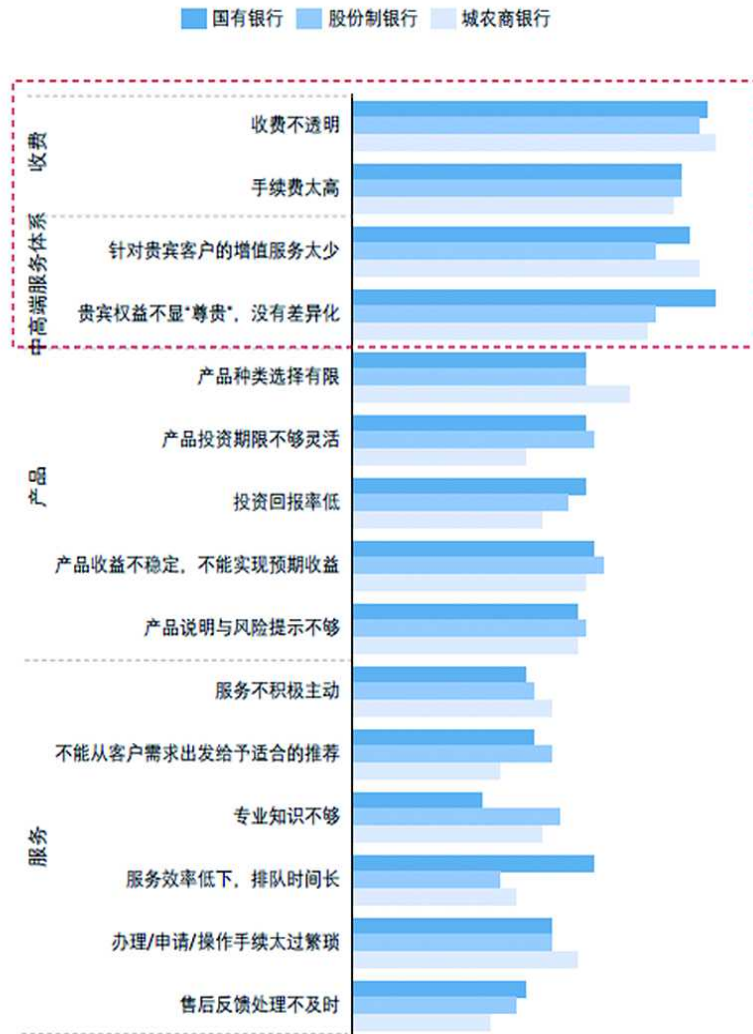
国有银行与其他两类银行相比,在贵宾权益不显“尊贵”、没有差异化和服务效率低下、排队时间长两个方面问题较突出,可能是由于其决策灵活性较其他两类银行相比较弱和市场地位相对稳固导致。

银行线下渠道体验方面,除了改善硬件设施之外,银行未来如果更高效的解决消费者问题,和开展更多的投资者教育活动,能提高消费者对银行满意度和忠诚度。

现在越来越多的消费者依赖线上渠道,但用户在使用线上银行的体验和线下相比仍有差距,主要体现在产品种类和介绍不全面,以及技术问题。

《报告》还显示,仅19%的受访者有过银行的投诉经历,投诉的问题主要集中在四个方面:隐私泄露、未提前说明手续费、不当催收和电话短信骚扰。希望各家银行能够给与足够重视。

## 银行服务不满意原因(%) - 不同银行类型



## ETF仅仅上市四天公告分红

李锐

ETF市场整体发展迅猛,今年就连分红也占据了一席之地。日前,工银瑞信发布公告,称旗下中证A50ETF基金即将实施分红,而资料显示,该基金仅仅上市4天。无独有偶,就从今年的分红来看,基金开年分红总金额已经超过400亿元,ETF基金表现抢眼。

3月22日,工银瑞信基金发布公告称,中证A50ETF基金实施2024年第一次分红,且为该基金第一次分红。而这只基金于3

月18日刚刚上市交易,仅上市4天就开始第一次分红。

据公告,此次分红方案为每10份基金份额分配0.066元,收益分配基准日为3月15日,基准日基金份额净值为1.0114元,基准日基金可供分配利润为1003.1658万元。此外,中证A50ETF基金此次分红权益登记日为3月26日,现金红利发放日为4月1日。

公告显示,基金管理人在每季度对基金累计报酬率和标的指数同期累计报酬率进行评估,在符合有关基金分红条件的前提下,该

基金可进行收益分配。

除此以外,作为首批之一的摩根中证A50ETF创新加入了“季度强制分红”机制,公司对产品分红机制做了独特设计。合同约定,每季度最后一个交易日ETF相对标的指数的超额收益率大于0时,基金就会进行分红,收益分配比例不低于超额收益率的60%,基金公司将在次季度起的15个工作日内拟定收益分配方案。

同样,今年3月刚成立的万家中证红利ETF,则创新设计了“月月可分红”机制,而招商中证红利ETF公告将进行2024年第一

次分红。

数据显示,截至3月24日,2024年以来,基金共计分红438亿元,较去年同期的360亿元增长近20%。其中,债券型基金分红总额最高,达到387亿元,占总分红金额的88%。

不过,从单只基金的分红金额来看,ETF产品最为大方。华泰柏瑞沪深300ETF以接近25亿元的分红金额,成为今年以来累计分红额最大的基金;华泰柏瑞上证红利ETF今年以来分红了近8亿元,分红力度较强。

## 国家金融监督管理总局上海监管局

关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

下列机构经国家金融监督管理总局上海监管局批准,换发《中华人民共和国金融许可证》,现予以公告。

机构名称:交通银行股份有限公司  
上海梅陇支行  
机构编码:B0005S231000107  
许可证流水号:00855660  
批准成立日期:2006年06月01日  
机构住所:上海市闵行区沪闵路7876号  
一层104、105、106、107室  
电话:021-54392573

邮编:201102  
业务范围:许可该机构经营银行业监督管理机构依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务,经营范围以批准文件所列的为准。  
发证机关:国家金融监督管理总局上海监管局  
发证日期:2024年03月13日

以上信息可在国家金融监督管理总局上海监管局网站上(www.cbirc.gov.cn)查询

推动运营与金融科技深度融合  
中海信托再添一项“市级”荣誉

1月30日,中海信托《基于“智慧运营三支柱”的信托智能运营系统建设》荣获“2023年度绿盟杯数字化建设与应用案例”评选优秀案例奖。

前期,中海信托通过梳理和归纳公司在运营和金融科技方面的成功案例经验,选取《基于“智慧运营三支柱”的信托智能运营系统建设》作为案例材料,参加了上海市计算机用户协会组织的“2023年度绿盟杯数字化建设与应用案例”评选。经过专家评审团队经过严谨的初筛和深入的复选答辩,对涵盖数字化转型、信息技术应用创新、大模型方向、开源应用、数字资产人表、网络安全等关键领域的申报案例进行了综合评定。最终,中海信托《基于“智慧运营三支柱”的信托智能运营系统建

设》获得了优秀案例奖。

中海信托将以此次获奖为契机,继续深化金融科技创新,优化信托服务流程,提升客户体验,努力打造风格稳健、受人尊敬具有鲜明业务特色和发展活力的国内一流信托公司,为中国海油创建世界一流示范企业和上海城市发展做出更大贡献。(卡尔曼)

