

2015 年临沂金融行业再次实现蓬勃发展,截至 8 月末各类金融机构已达到 157 家,从业人员 6.6 万人。那么在众多的金融机构中,哪家银行服务质量高、服务环境好?哪家保险公司更受欢迎?去哪里开户更放心?哪里炒期货更赚钱?经过一个多月的评选,由临沂市金融消费者权益保护协会、鲁南商报主办的“2015 临沂市最满意金融机构评选”活动正式落下帷幕,17 家金融机构榜上有名,成为“2015 临沂市最满意金融机构”。

# 2015 临沂市最满意金融机构出炉

17 家金融机构榜上有名



## 留住“新顾客” 需要“新服务”

前几日,陪一位朋友去工行临沂市中支行开办银行卡,不同于以往漫长的排队、等待叫号去柜面办理等繁琐的开卡流程,现在只需一台无人值守的智能终端设备,短短三五分钟便可实现自助开卡,这在以往简直不可想象,这也让我着实感觉到网络智能化对金融业务的深刻影响。

目前,尽管拥有较大客户基础的互联网企业短期内与银行的业务规模尚不在一个量级上,但却对传统金融机构形成了一定冲击,其横跨支付、银行、证券、保险、基金、P2P 等业务领域的全面布局,对银行的支付、存款、数据挖掘、融资、资产管理等领域产生了更深远的影响。

对于这些变化,临沂的金融机构也深深感受到了危机,在不断的谋求创新、进步。

搭建电商平台。基于互联网金融对传统金融业务模式的改变,建行、工行等在内的主要大型商业银行都已开设网上商城,比如建行的善融商务,工行的融 e 购。通过这些平台,积累商家和用户的交易数据,应对阿里巴巴、京东等网商的冲击。

开发基于社交平台的金融服务。对于广大客户来说,微信银行、微博银行等社交金融服务平台,并不是新鲜事物了,这些新兴金融服务融入网点查询、转账支付、交易提醒、理财购买、无卡取款等功能,构建起一种新的主动获客服务模式。

现在很多银行不光在“新网络”,还在“新服务”方面发力,就像文中开头所讲到的那个事例,就是银行实体网点智能化升级的一个具体体现。

随着互联网的深入运用,网点面对面的柜台交易日益被自助交易和网上交易所替代。为了适应这一趋势,近年来,商业银行增加智能化自助交易设备,如 VTM、ITM、自助发卡机等,甚至打造无人值守的智能轻网点,打破交易的时间限制。正是基于这些努力,临沂的金融机构近几年来无论在服务客户能力,还是在提高市民满意度方面都发生着变化。本次评选活动也充分考虑到了这些方面的因素,进行了综合评价,力求评选出各方面最受市民满意的金融机构。

记者 魏玉娜

随着居民收入水平的增长和生活质量的提高,人们与金融机构打交道的机会越来越多,日趋多样的消费、投资理财方式,帮助人们积累了物质财富,也逐渐改变着人们的生活方式,市民对金融机构业务水平、服务质量等方面的要求也越来越高。面对众多金融机构数不清的金融产品,为了提升消费者金融素养,使消费者明晰自身权利和义务,把握金融产品的风险和收益,更好地享受金融业改革发展的成果,鲁南商报连续四年与主管机关联合推出“临沂市最满意金融机构评选”活动。

“2015 临沂市最满意金融机构评选”于 9 月 1 日正式启动,临沂市金融消费者权益保护协会会员单位全部参与,此次评选采用微信投票和专家综合评议的方式。为期一个多月的评选活动引起了金融行业和市民的极大关注,短短一个月,微信投票人数接近 20 万人次。经过激烈角逐,最终工商银行临沂分行、人保财险临沂分公司、国

泰君安证券临沂沂蒙路证券营业部等 17 家金融机构在激烈竞争中胜出,成为“2015 临沂市最满意金融机构”。

有获奖单位负责人表示,此次上榜不仅是一种肯定,更是一种激励,激励他们更好地为市民服务。遗憾落选的单位也表示,将把此次落榜作为一种鞭策,寻找差距,进一步提升服务,力争在下届评选活动中崭露头角,让每个客户感到满意。

本次评选活动进行期间,人民银行临沂市中心支行还同时开展了“金融知识普及月”活动,在鲁南商报开辟了《金融消费维权案例点击》栏目,披露金融消费侵权行为,褒扬金融维权作法,增加活动的公开、公正性;开设了《金融知识沂蒙行》栏目,向广大市民普及金融知识,营造良好的金融消费环境。有市民在来信中说道:“对于我们普通市民,很多金融知识都掌握的更全面,很多权益也了解的不清楚,此次举办这种活动,让我们在评选满意机构的同时,更好地了解了金融知识,希望

此类活动能坚持办下去。”

此外,众多市民也通过报纸、微信和电子邮件的方式参与到“消费者金融素养有奖问答”问卷调查中来,对金融宣传工作提出了各种切实可行的建议。有市民建议银行作为金融服务的主体可以设置宣传专区,或者固定每个月的某一天或某几天为开放宣传日,集中向市民宣传。还有市民建议金融机构多走进社区、进农村宣传,采取文化大篷车的方式,通过表演等市民喜闻乐见的形式进行宣传。更有年轻人建议开发专门的金融知识 APP,将知识融入到游戏中,使人们在娱乐的同时学到知识。

主办方表示,希望通过开展此类活动,更好地向社会公众呈现临沂金融机构服务的良好形象,促进金融机构健康发展,同时借助广泛宣传,使金融消费者更好地学习金融、了解金融,更好地享受金融业改革发展的成果。

记者 魏玉娜 化强 邵明习

## 2015 临沂市最满意金融机构 榜单

工商银行临沂分行  
农业银行临沂分行  
中国银行临沂分行  
邮储银行临沂分行  
临商银行  
华夏银行临沂分行  
莱商银行临沂分行  
兰山农村合作银行  
罗庄区农村信用合作联社  
河东齐商村镇银行

人保财险临沂分公司  
平安产险临沂中心支公司  
平安人寿临沂中心支公司  
泰康人寿临沂中心支公司  
华夏人寿临沂中心支公司  
国泰君安证券临沂沂蒙路  
证券营业部  
国元证券临沂八一一路  
证券营业部

口碑

2015

临沂市最满意金融机构评选

IV

2015 年 11 月 9 日 星期一  
编辑: 魏玉娜 化强 邵明习  
组版: 陈莹