



# 先锋体验团走进银行网点进行体验

## 暗访团成员:有的服务细节有待提升

“参加金报先锋体验团整整8年了,感觉这次网点走下来比以前好了,不过有些地方还是没有改进,有的细节还是有提升空间。”庄先生是金报忠实读者,也是我们体验团老会员,他跟记者说到了这次网点体验的感触。

从5月开始,本报金融先锋体验团的成员们开始分队走进银行网点进行服务体验,截至目前,已经随机走访了50多家银行网点,通过第一周的实地体验,体验团成员有哪些话要说呢?

□记者 叶萌茗 文/摄



### 如果能让客户选择自己喜欢的客户经理会更好

市民体验团成员张女士这一队,体验的当天是六一儿童节,先后走访了江北海曙两个区数十家银行网点,在走访过程中,体验团成员也恰巧赶上了一些银行网点在搞活动。

“有的网点你进去后大堂经理很热情,虽然你不是他们的客户,他一样热情,让你可以去体验一下,但是有的银行就是只针对自己银行的客户,不是客户的话也不会理睬你。”

在走访过程中,张阿姨还发现这样一个情况:“到了银行后,如果你是找这个客户经理,他会对你很客气热情,但如果后来或者当时就换了其他客户经理,那对方态度马上就变得不热情了。”

张阿姨说,有的银行会有这样的情况出现,她曾因为搬家,拿着金卡找了同家银行的不同支行去办理理财,结果客户经理的态度让她很失望。

“到了另外一家支行办理理财,客户经理一看我的金卡是其他支行的,马上就态度不一样了,对她自己的客户就是优先办理,不是她的客户就先等着。”

还有的银行更为夸张,如果要换客户经理,除非是卡注销后六个月办了新卡才能更换客户经理。

“但是你服务不好,难道我就不能选择我们自己喜欢的客户经理吗?我今天要买理财,你是我的客户经理,以后就是定终身了,永远你都是我的客户经理,我想要换他不行,这个是很不合理的。”

### 作为银行理财专业人员不应该遇事就求助电脑

“我觉得,现在有些银行工作人员的专业性仍有待提高,虽然现在有电脑、OA、微信可以查,但我觉得作为一个专业的工作人员,对于当季在售的产品、日常的业务还是应该记在心里。”

据体验团成员观察,绝大多数银行的理财专职人员对常规的业务还是很熟悉的,但是,也有的银行网点理财人员对常规业务和部分理财产品比较生疏,

比如,体验团成员在一家银行网点,选择了一张贴在宣传窗里的理财产品宣传单,先后向大堂经理和理财经理咨询产品的大致情况,大堂经理说是在售的,理财经理说是未在售的,后来只能询问电脑,确定是在售的产品。

还有的体验团成员询问,理财产品的资金去向问题,工作人员也是答非所问,或者索性回答,这个情况也不是很清楚。

体验团成员沈先生认为,作为工作人员,贴在宣传栏里的产品是否在售,对于银行工作人员来说是最起码要掌握的,“咨询的人少”不能作为业务生疏的借口。

在体验过程中,部分网点也或多或少存在类似情况,有的不知道本行是否有大额存单业务,利息大概是多少,有的不太了解代销的保险公司重疾险的保障范围,有的不知道在售贵金属产品的价格,虽然最后都通过问电脑、打电话、问同事等方式解决了,但对暗访团的印象就打了折扣。

### 投资者咨询购买理财产品必要解释不能少

随着各金融机构间合作的加强,在银行能买到的产品可以说是非常丰富,除了储蓄,还有大额存单、直销银行产品、银保产品、银行理财产品、证券公司的资管类产品等,少则十几种,多则几十种,各种产品的计算方法各不相同,但对于普通市民来说,光看简单的产品名称,就有点傻傻分不清了——究竟哪些是银行自有产品?哪些又是代销渠道的产品?收益究竟是怎么计算出的?

在体验过程中,我们也关注了大堂的产品宣传广告,很多都不是银行自己的产品,但基本都没有标注是什么渠道的产品。

体验团成员举例,比如有一家银行网点,进

门很醒目的位置有个宣传广告牌,按广告上的收益计算,相当于年化收益有8.6%了,后来问了理财经理,才知道这是一款银保产品,其实这个年收益是分红加上利息得出,而利息是浮动的,收益是按当前的年化计算的,以后很可能没有这么高,但是在广告上都没有这么详细的说明,有的银行只有客户询问了才会说明,但产品介绍上则没有写明。

体验团成员还是希望,银行能把有些工作做在前面,在网点自制的产品宣传上,除了突出收益,也应该把必要的提示、解释加上,不要等投资者问了再解释。

### 中行余姚分行 联合余姚市台商协会 举办银企联谊会

为进一步了解在余姚台商金融服务需求,中行余姚分行近日与余姚市台商协会联合举办银企联谊会。当地台商协会会长及20余名台商企业负责人参加活动。

会上,该行为参会企业作了近期人民币汇率走势的分析交流,介绍了该行优利存、人民币跨境、外汇期权等应对汇率波动的产品,就客户关心的金融市场热点话题进行了交流、互动,并对参会企业进行“一对一”服务,了解情况,确定需求,切实解决台商企业面临的金融困难。

此次活动进一步密切了银企关系,加深了台商企业对近期人民币汇率走势的了解,为余姚台商企业的健康稳定发展打下一定的基础。(钟航)

### 交通银行宁波分行 开展2018年金融科技周科普活动

根据人行宁波市中心支行开展2018年金融科技活动周科普活动有关要求,交通银行宁波分行迅速响应,围绕“科技创新 强国富民”主题,大力宣传金融科技创新服务社会民生的各项成果,充分展示了交通银行在人工智能、大数据、移动互联网、生物识别等领域带来的新技术、新产品。

该行所有网点充分运用LED显示屏、电子广告机、电视机等各种媒体,播放“科技创新金融,普惠服务大众”、“智能时代智慧银行,携手交行引领未来”宣传标语、网络安全视频;各网点纷纷开展金融知识进企业、进商圈和社区等活动,发放宣传折页,普及金融科技知识,对保障金融安全、防范支付风险等社会热点问题进行现场宣传和讲解,拉近了与消费者之间的距离,扩大了宣传覆盖面。

此次活动发放《交通银行全国科技活动周成果宣传》手册近6000份,受惠公众达3000多人次,为公众了解金融科技和金融安全知识提供了更多机会,对公众增强安全支付意识和风险防范能力起到了较好的促进作用,使参与者切实感受到交行金融科技新产品带来的便利和优势。(金萱)

### 工行宁波市分行 账户交易类产品受追捧

近年来,工行宁波市分行陆续推出了账户贵金属、账户外汇、账户能源、账户基本金属、账户农产品五大类别的账户交易产品体系,为投资者参与大宗商品市场投资运用提供了便捷的渠道。仅2016年至今,宁波市民运用工行账户交易类产品的交易额已达135.47亿元,参与人数持续增长。

面对国际市场上贵金属、外汇、原油、基本金属、农产品等商品大幅波动的行情,投资者长期缺乏安全有效的投资交易和避险渠道。为此,工行根据市场状况和客户需求,打造了丰富的账户交易类产品体系。由于账户交易类产品采取只计份额、不需要实物交割的方式交易,既为客户节省了成本,交易过程也非常便捷。

为了给投资者提供更好的使用体验,工行宁波市分行不断丰富账户交易类产品的功能和交易渠道。如该行账户外汇业务新增先卖出后买入功能,满足客户在下跌行情中的投资需求,可交易币种增加至欧元、英镑、加拿大元、瑞士法郎、澳大利亚元、日元、新加坡元、新西兰元、瑞典克朗和挪威克朗等十个币种。在交易渠道方面,除网上银行、手机银行,还创新推出了工银e投资交易软件,可实现最快每4秒刷新一次的高频行情更新,同时提供21个重要技术指标的分析工具、画线工具等,可为投资决策提供专业参考。

(沈颖俊)