

# 3·15 社区调研与行业数据“合拍”

## 沪上金融消费者自我保护意识提升

□记者 崔烨

以“共促消费公平 共享数字金融”为主题的2022年银行业保险业3·15消费者权益保护教育宣传周于3月21日闭幕。在上海,新闻晨报社区传媒连续第九年举办3·15金融消费者体验活动,今年更是向百万社区居民征集《2022上海社区金融服务满意度调研》问卷,切

实了解社区居民对辖内金融服务的需求和建议。

### 上海市民金融维权意识较高

自2月7日虎年新春第一个工作日开启的《2022上海社区金融服务满意度调研》,历时43日,《社区晨报》的采编播团队一个多月以来走访上海辖内近百家机构

网点,摄制金融服务专题短片30部,并将探访过程中发现的问题第一时间反馈给各家金融机构。

记者深入各大社区、商圈附近的银行网点,从市区到远郊,线上线下载收集问卷,调查社区居民对银行金融服务的满意度情况:从网点营业时间、排队时间、“适老化”金融服务、“双录”执行情况、金融防诈骗宣传、定存利率、理财产品表现等市民最为关心的金融民生问题着手进行调研。截至记者发稿,回收来自沪上50个街道、近百个小区、线上线下5000余份有效问卷。

虽然受疫情影响,部分线下问卷尚未回收,但从已有数据看,逾五成参与线下问卷的社区居民去银行的频率为“每月一次”,对银行物理网点仍有一定的依赖性。而去银行办理业务的“阿拉”上海市民金融维权意识、自我保护意识较强,体现在:对银行理财经理的专业度、客观度有要求,对金融机构“为老专区”服务设备有需求,对“金融防诈骗”宣传较为敏感,愿意接受相关的宣教,对办理业务的排队时间比较敏感,对手机银行可操作性、便捷度提出要求等。

记者对比发现,来自社区的“民间数据”与来自上海银保监局“官方排摸”也较为一致。上海银行业保险业3·15消费者权益保护教育宣传周在线新闻通气会上的数据显示:2021年,上海银保监局收到银行业保险业投诉9.52万件、举报4840件,连续三年保持较快增长。近几年上海银行业保险业投诉和举报快速增长,既有经济下行压力加大、新冠肺炎疫情持续反复等外部因素;也有金融消费者自我保护的意识明显加强等内在原因。

### 理财投诉多集中在误导销售

3·15通气会反馈:总体上广大金融消费者对上海银行业保险业的专业性比较认可,但创新性评价较低,对投诉处理服务评价相对较低;客户对储蓄类产品的满意度较高,但对理财类和贷款类的评价相对较低。

当前被投诉主体主要集中于行业头部机构,投诉事项主要涉及信用卡协商还款、催收、征信、误导销售、资金监管、信托产品兑付、保险理赔等。

而在本轮调研中,八成线上线下投诉也集中在理财产品误导,尤其是结构化理财产品。如何讲清楚理财产品?记者在“投资理财业务满意度”项下社区居民好评度集中的南京银行上海分行了解到,好产品须伴随好服务,要将合适的金融产品推荐给合适的金融消费者。该行通过网点“金融知识微讲堂”,宣传小分队深入社区、园区、企业等开展互动宣传,结合官方微信、媒体平台等线上渠道宣传,今年3·15上海分行制作的3分钟小品“理财净值化”宣教短视频因通俗易懂,发布后24小时内点击量就破万。

一端是社区居民的感受和评价,另一端是机构积极的多渠道、多方式的主动宣教。3月15日当天,受疫情影响,平安普惠上海分公司特意将“防骗小课堂”转移到空旷的露天区域,向午休的白领宣传新型诈骗案例;交通银行信用卡中心则针对买房过程中因信用额度不够而求助“黑中介”的诈骗制作成情景剧,提醒买房人切勿偏听偏信。

据悉,目前上海银保监局开通了上海地区消费者投诉维权热线和信访举报咨询热线,同时还负责接访、接信、接邮,接收全社会对上海银行业保险业的信访、举报和投诉。此外,上海银保监局还指导上海银行业保险业纠纷调解中心,积极化解各类银行业保险业纠纷事项,切实解决群众的各种急难愁盼问题。

### 网点能“适老”金融服务有温度

调研同时显示,“阿拉”上海市民对手机银行等在线金融服务也提出较高要求。在“操作手机APP时最常遇到的问题”中,线上问卷集中在操作流程过于复杂,看不到功能键,线下则聚焦字体太小

看不清,阅读困难等问题。

在广发银行上海分行营业厅,除了线下为老服务专区,记者同步体验了广发银行网银、手机银行提供爱心版长者线上专区功能,操作流程更简化,页面字体加粗放大、页面颜色对比鲜明。同时,还推出智能语音助手,实现全局语音导航及播报。线上线下的“环绕式”适老服务,大幅提升了社区居民体验感。

同样,银行的社会责任形象也影响着社区居民的好感度。记者先后走访兴业银行上海分行营业部、淮海支行、静安支行、上海自贸试验区分行发现,为践行“普惠金融”社会责任,兴业银行专门推出了以“为有需求的社会公众办实事、解难题、送温暖”为核心主旨的便民惠民服务品牌——“兴公益”惠民驿站,通过在各个银行网点专门设置以“暖心服务”“红色阵地”“适老助残”“邻里伙伴”为主题的各类便民设施,方便群众的日常生活。

在本轮调研的“建议”项下,一些热心市民还写下了自己获得所在社区银行网点温馨服务的故事——宁波银行上海分行营业厅、浦发银行徐家汇支行、光大银行周浦支行、江苏银行嘉定支行、杭州银行杨浦支行……虽然对银行主动服务的需求不一,但集中在日常生活场景中。这些银行的营业网点,或深入居民社区的街道巷弄,或处于林立的商务楼宇间,每天都会接触到最基层的人和事:步履匆匆的上班族、周边的社区居民、出租车司机、外卖员、快递员、农民工、环卫工人等……如何让社区居民深切感受到金融服务给生活带来的便利性、快速帮助他们解决一些细小却又急迫的需求?这考验着金融机构的多样化运营能力,也是银行网点在大都市中分享温暖、传递人情味的重要途径。《2022上海社区金融服务满意度调研》将持续深挖金融消费者需求,搭建社区居民与金融机构沟通的桥梁,切实提升上海金融服务的覆盖率、可得性、满意度。



浦发银行飞虹路支行接待前来办理银行卡的环卫工人,为流动就业群体开户需求提供差异化服务

## 倾力守“沪”

### 上海银行业保险业共筑抗疫金融防线

□记者 崔烨

3月以来,上海本土疫情呈多点散发、多链并行、隐匿传播、快速蔓延态势,是上海疫情防控常态化以来形势最严峻的一次考验。上海银保监局全面部署,统筹上海银行业保险业做好疫情防控和金融服务保障工作,倾力金融之力守“沪”,共筑抗疫金融防线。

上海市银行同业公会及时整合各银行机构营业情况,发布《上海市部分银行营业网点时间调整通告》,并建议广大市民选择就近网点或通过线上途径办理业务。

与此同时,上海银保监局指导辖内机构加强金融服务供给,有效保障疫情期间紧急融资需求,尤其加大对

民生保障、普惠金融等重点领域的支持。中信银行上海分行设置小微企业开户绿色通道,提供即来即办便捷开户服务,并为授信客户提供线上便利化融资服务,高效满足客户正常支付结算和资金融通。

上海银保监局鼓励辖内机构在疫情背景下积极创新,对接防疫服务需求,丰富服务方式,满足企业与民生需要。出口信用保险上海分公司与上海市商务委合作开通中国(上海)国际贸易单一窗口“信保绿色通道”,公布实时风险信息、快速受理企业报案、专业人员一对一服务等三项承诺,帮助中小微企业更好地应对突发风险事件带来的负面影响及经济损失。平安人寿上海分公司快速启动“疫情

期间客户关爱计划”,为因疫情隔离的客户提供应急物资支援,并提供“新冠责任险”,目前已为上海2万余名市民的疫情防护多添一份保障。

上海银保监局始终坚持以人民为中心的发展思想,引导辖内机构厚植为民情怀。上海银行业保险业把疫情防控战场作为践行“人民城市”重要理念的考场,主动担当,积极贡献银行保险人的抗疫力量。浦发银行上海分行向员工发布抗击疫情倡议书,倡导员工做好健康防疫践行者、网络文明维护者,并鼓励有条件的员工协助街道居委会开展志愿者服务,做广大群众的守护者。兴业银行上海分行员工志愿者协助居委会分发快递、外卖,运送防疫物资,



太平人寿上海分公司志愿者协助开展核酸检测

组织核酸检测等工作,同时也利用这些机会,将消费者权益保护知识送进社区、触达群众。中国人寿上海市分公司联合上海市志愿者协会,

为全市在上海志愿者网注册的参加疫情防控志愿服务志愿者提供“守护志愿者”特定保险,为疫情中的“逆行者”保驾护航。