

把温暖的理财故事传递下去,将精彩的理财瞬间展现出来,帮助百姓解决理财难题,推动金融机构砥砺前行。12年来,青岛早报·青岛金融机构最佳口碑评选活动已经成长为一个暖心而又精彩的平台。在这里,你可以为自己喜欢的金融机构、理财师点赞,同样也可以对不喜欢的金融机构、遇到的“金融陷阱”提出批评。截至目前,青岛早报·青岛金融机构最佳口碑评选活动已经帮助市民解决投诉上千件,值此第十二届评选之际,您依旧可拨打热线电话0532—82888000畅所欲言,本报将竭尽全力助您维权,为您排忧解难。

贴心服务

心系客户用心服务

“金融口碑评选”活动是一个展示实力、贴近百姓的舞台,不仅汇聚了百姓的心声,更承载着百姓对金融机构的期望。参评口碑榜,一切以民众为导向。入榜因素有哪些呢?它可以是金融机构一直以来坚持的企业文化,贴近民生;它可以是金融机构长期倡导的公益事件,助力教育,心系慈善,用点滴之光温暖周边,让品牌更有温度。好的口碑由每一个金融服务人员制造。

近日,市民孙女士拨打早报热线82888000反映称,青岛银行一位大堂经理在她办理业务时,一直用手默默保护着她的宝宝,以防止宝宝从椅子上滑落,这个贴心举动让她感到非常温暖。孙女士告诉记者,前段时间她带着刚刚会坐立的宝宝来到青岛银行办理业务。由于认生只跟妈妈的宝宝不停地哭闹,孙女士只好抱歉地告知大堂经理无需帮抱,孩子可以独立坐,便操作起平板电脑办理业务。然而,大堂经理发现宝宝坐在无靠背的椅子上有些危险,于是全程都在一侧用手默默护着宝宝的后背。就这样,宝宝安心看着妈妈,妈妈安心办着业务。“我一定要给青岛银行投上一票,这一贴心的举动一直让我感觉很温暖。”孙女士说道。

现代金融服务已经不仅仅只是口号化的“好服务”,它已经升级为客户的金融使用体验。据介绍,孙女士讲述的贴心举动是青岛银行“青馨”服务品牌的具体体现。凭借着初心至上的服务,2022年12月20日,青岛银行在上海举行的第十六届“五星钻石奖”上,以温馨的客户体验以及品牌创新管理方面的突出表现,再次摘得“五星钻石奖”桂冠。这已是青岛银行第七次问鼎这一全球服务领域的最高奖项,是唯一一家7年入围的城商行,也是山东省唯一入围企业。

默默感动无需言语,青岛银行一直都在用行动书写着不一样的“青馨”服务,脚踏实地践行服务理念。在网点,青岛银行推行“敬老服务模式”,完善敬老绿色通道等;开通电话银行敬老服务专线,为老年用户提供“温度+精度”的线上专属服务;手机银行增加简约版,让各交易入口更简洁和清晰。新形势下人口老龄化程度加深、生产生活方式“社区化”趋势明显,青岛银行创建“青岛银行幸福邻里”党建社区金融服务品牌,启动“党建+志愿”社区金融新模式,全面推进金融资源下沉社区,服务好周边老年客户群体。据青岛银行相关负责人表示,青岛银行始终以“青馨”服务之初心向客户传递着青银服务的“利他”与“给予”;以暖心服务之举向客户传递着青银服务的“美好”与“向善”。

近年来,青岛金融机构在助企纾困、乡村振兴、为群众办实事、助力实体经济等高质量发展领域的举措引人瞩目,成果令人鼓舞。对此,第十二届金融口碑评选活动将继续采用百姓投票的方式来听取群众的意见,了解百姓对金融机构的评价。针对银行、证券、保险三大行业,口碑评选将推出“岛城第一”“最具影响力”“最佳理财”“最具创新”“最佳服务”五大集体奖项,以及“服务明星”“金牌理财师”两个个人奖项。延续之前的方式,把奖项的选择权完全全交给公众,本报将通过统计手机、来电、邮件等方式统计投票,为总票数最多的机构、产品、团队、个人颁发专属奖项。

本版撰稿

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊

图为本报资料照片

理财遭遇烦心事? “口碑”热线来帮忙

青岛早报·青岛金融机构最佳口碑评选活动帮助市民解决上千件投诉

案件实例

眼下,越来越多的老年人入住保险企业投资建设的养老社区、医养机构。年报也反映出,各家险企充分利用保险资金长期性、稳定性的特点,以及保险行业在费用管理、健康服务等方面的技术优势,锚定“大健康”“大养老”发展方向,整合康养产业链上下游资源,为消费者提供更优质的医疗、健康和养老服务。倘若,如果在营销活动中,保险公司工作人员对投保人存在诱导行为,市民又该如何保障自身权益呢?

日前,早报金融口碑评选热线电话接到了市民胡某的来电,他也想借自己的遭遇为早报读者提个醒,理财也会遭遇烦心事。“20年交30万,到孩子五六十年,保险账户里面可以滚到几百万……”胡某被保险公司销售的一番宣传所吸引,2008年10月20日,胡某作为投保人向某保险公司提交投保书载明,投保主险基本保险金额10万元,保险期间终身,交费年期20年,期交保费13750元;附加险期交保费15967.25元,交费频次为年交,一年期主险/附加险自动申请续保。主险合同同时约定,投保人在犹豫期后可以书面通知解除主险合同,并退还主险合同的现金价值。投保后,胡某向保险公司支付8期保险费12万余元。2018年12月26日,胡某向保险公司申请退保,保险公司仅依据合同约定核算并退还保单现金价值。

后来,胡某发现退保险时拿不回本钱,便向银保监局投诉举报,银保监局于2021年4月9日作出调查意见书,认定该销售人员在销售上述保险过程中存在一定销售误导行为。胡某据此起诉要求保险公司赔偿其已经支付的保费损失。

法院审理作出一审判决,认定保险公司销售存在一定销售误导行为,投保人胡某行使任意解除权解除合同时,保险人应承担相应的合同解除后的法律后果,依法酌定保险公司按照50%比例承担责任,向投保人胡某退还相应保费。保险公司不服判决提起上诉,二审法院判决驳回上

诉,维持原判。

岛城市民遭遇的理财烦心事不止这一件。在第十一届“金融机构最佳口碑评选”期间,市民于先生也拨通了早报热线0532—82888000。据于先生讲述,他投保的保险公司在收取费用时热心周到,等到客户遇到问题却一点都不上心。对此,在早报帮办协助下,在于先生投诉第二天,保险公司就给予于先生致电,约定到于先生家中见面沟通。相关报道刊发后,多名市民拨打了早报热线,反映自己或家人在保险公司购买保险的烦心遭遇。记者在联系对接相关保险公司后,这些问题都获得了一一解决。

诸如此类的案例还有很多。在往届“金融机构最佳口碑评选”期间,市民吕先生就股指期货损失问题拨通早报热线,吕先生表示,他在某证券营业部开通了股指期货账户,不料在当年12月10日上午使用时,交易软件出现故障,上面有关股指期货的任何行情都没有显示,导致其损失2.3万元,在接到吕先生的反映后,记者立即展开调查和维权,最终吕先生损失得以赔偿。此外,市民王女士也曾拨打早报热线诉说自己的烦心事。王女士去银行存款时,结果被业务员“诱导”,误买一家保险公司的保险产品,后来得知退保竟要赔4万多元本金,这让王女士十分恼火。借助口碑评选的监督平台,在早报介入后,这家保险公司最终与她达成一致意见,退还全部保险金。

存款变保险,理财产品收益被变相夸大,金融机构服务不令人满意、陷入纷繁的保险纠纷,炒股交易尽添堵……日常生活中,越来越多市民开始认识到理财的重要性,纷纷加入理财大军,希望通过各种理财方式让资产保值增值,但有不少烦心事也随之而来。一直以来,青岛金融机构最佳口碑评选活动坚持开通帮办热线0532—82888000。在过去的数年里,早报不仅为市民的金融生活答疑解惑,还积极与相关银行、保险公司等金融机构协调,曝光、解决了多起纠纷和争议,力求在消费者与金融机构之间架起一座沟通的桥梁,营造健康绿色的消费新环境。截止至今,青岛金融机构最佳口碑评选活动已经帮助市民解决投诉上千件。口碑评选也由此真正成长为深受岛城市民信赖,真正为投资者发声的暖心平台。

投票方式

动动手指万元大奖带回家

今年,青岛早报第十二届青岛金融机构最佳口碑评选在投票阶段同样为积极参与的市民准备好了礼。本报联合海信集团等单位推出“投票中大奖”幸运抽奖活动,所有参与者均有机会获得幸运大奖。其中,特等奖设置1名,奖品为价值近万元的海信55英寸ULED电视一台,在评选活动结束后抽取,活动还将不定期抽取数名幸运参与奖,赠予好礼。

今日起至2023年3月中旬,第十二届口碑评选活动期间,本报将充分发挥全媒体作用,以热线、邮箱、微信投票等方式倾听市民心声,并为金融机构搭建展示平台。市民可以通过微信扫描二维码跳转到“智慧青岛”APP专属投票页面、拨打热线电话0532—82888000、或是发送邮件至邮箱qdmoney@163.com(邮件标题为“第十二届金融口碑评选”)等方式参与活动,为你心目中的值得信赖的金融机构投上宝贵的选票。市民投票后可关注“青岛早报”微信公众号即有机会赢得投票大奖。



口碑评选扫码参与