

一声“侬好” 客服菜单添“上海闲话”

客服热线传来沪语问候

一句“侬好”，拉近了银行与客户之间的距离。

“刚刚试过了，标准的上海闲话，听起来老亲切。赞啊！”继上海农商银行开通客服热线沪语服务后，8月11日，上海银行也正式开通沪语特色服务，不仅众多中老年客户连声叫好，也受到了越来越多本地年轻人的欢迎。“嗲、赞、灵”成为客户体验人工服务后使用频率最高的三个词。据上海银行客服中心有关负责人介绍，自上海银行沪语特色服务开通以来，选择沪语服务的来电客户数量日均超过1000通。

那么，客服热线的“上海闲话”水平到底如何，正不正宗呢？据了解，上海银行沪语服务菜单由沪上知名机构专业录制，人工服务座席全部持有普通话二级乙等以上证书，并接受过专业沪语发音培训，确

城一周理财观察

上周，有用户欣喜地发现，拨通上海银行95594客户服务热线，菜单出现了新变化：“普通话请按‘1’，上海闲话请按‘3’……”除了原有的普通话和英语，热线还可以选择“阿拉上海闲话”服务了。

保为客户提供贴心、优质的沪语服务。上海银行客服中心负责人表示，沪语服务的开通，为上海银行客户提供了更多样化的选择，也兼顾了部分本地客户对沪语服务的需求。

记得有篇文章评论上海的包容性时提到，在有外地朋友在的场合，上海市民会自动会调到普通话“频道”，哪怕他的讲话对象也是本地人，这是对别人的一种尊重。客服热线是一对一服务，普通话面向大众，英语服务于老外，沪语则为上海的老人们提供了便利。上海有部分年

纪较大的老人听不懂普通话，耳朵也不灵光，本来使用电话银行心里有点抗拒，怕听不清弄不明按错键，现在可以放心打了，一天24小时都有人工沪语服务呢。

如今，拨通上海银行95594客户服务热线，就能听到：“普通话请按‘1’，上海闲话请按‘3’……”。

作为上海最大的养老金发放银行，上海银行拥有超过150万养老客户。养老金融服务一直是其最具特色的金融服务之一。此次沪语服务的开通，是上海银行继开通养老

服务专线之后的又一惠民举措。动足脑筋，从用户细小的需求入手提供方便，为上海银行赢得越来越多的忠实客户。

导银志愿者“科技助老”

为老服务，始终在路上。在本周结束的上海书展上，一本叫《我志愿我快乐》的书举行发布仪式，讲述了上海导银志愿者的故事。

2007年夏天启动的老年导银志愿者活动，初衷是为了解决当时银行排队时间长、老年人不会用或不敢用自助机具等问题。上海银行联合上海市老年学学会，发起了“百万老人无障碍刷卡计划”，在主要网点引导老年人使用自助机具领取养老金。

老年导银志愿者与来银行办业务的老人们年龄相仿，彼此容易沟通，形成信任。

活动开展至今，累计有超过100

万的老人体验了ATM的使用，其中30万老年人可以熟练使用ATM。

截至今年6月，上海老年客户使用自助机具比例超过了50%。在上海这样一个老龄化的城市里，这一比例，着实需要付出大量的努力才得以实现。

书展现场，陶泉男和陈银芳两位志愿者讲述了他们怎样一遍遍示范，教会老人使用自助机具的故事。而老人们对志愿者给出了最大的信任，有的耄耋老人将软卡放心地让志愿者保管，有的失忆老人认准了一位志愿者，对方不但帮他顺利取到养老金，还将他送过车辆川流不息的马路才返回岗位……自从上海银行专门推出了软折取款机，因为不会吞卡，老人们更乐于到自助机具上尝试了，志愿者们当然也更忙了。“我们在付出的同时，收获了更多快乐和温暖。”他们这样说。

本报记者 谈璐



上海市银行同业公会提示：贷款融资勿贪小，正规渠道最安全

绍波 画

三省吾金 哪张卡兑换更多航空里程？

上期说了招商银行的御玺卡，并下了评语：帝王级的备胎。但不是所有的御玺卡都只能当备胎，譬如今天要说的是中信银行全币通卡。

从基本面来说，招商御玺卡和中信御玺卡都一样：单一的卡组织标志VISA Signature，没有我们司空见惯的银联标识；免年费；免货币转换费；虽然在VISA等级体系内高于白金卡，且中信御玺卡卡面有Platinum标记，但在中信等级体系内高于金卡，但都没有什么很实惠的“羊毛”，譬如送机场贵宾厅服务、三甲医院挂号服务什么的。

但“全币通”到底后来居上，如果身在境外，我一定会狠狠刷它，而不是招商那张备胎卡。

“全币通”诱人之处在于：其一，境外消费走VISA线路，有3倍积分。我在魔都也常常享受中信信用卡的3倍积分，因为用了中信汇丰基金联名卡，但必须用汇丰基金现金宝（网络货币基金）绑定联名卡，以余额自动还款，方可获得。中信的积分值多少钱呢？按照我的原则“以航空里程作为一般等价物来衡量”，中信25个积分兑换东航1个里程，即可推算出，境外刷“全币通”消费等值大约8.33元就能获得1个东航里程。“业界最有良心”的东航联名金卡——交

例也不过10比1。相比之下，如果在招商，你名下没有白金卡，兑换里程就是梦；有白金卡的，要么过度消费，要么自掏年费。

其二，能享受一般中信白金卡的航空保险，即：刷卡购票赠1500万航空意外险；如从指定渠道刷卡购票，赠1000元航班延误险。

话说回来，比起它在招商的“堂兄弟”，“全币通”也有一处软肋，那就是没有EMV芯片和payWave功能，这可获消费金额5%的返现，每卡每月最高可返100美元。此时不刷免货币转换费的中信御玺卡，更待何时？

当然，VISA Signature该有的优惠，中信御玺卡也都有。

最后，别忘了，中信御玺卡俗名唤作“全币通”——你去银行网点申办，八成是没有职员知道什么是“御玺卡”的。如果你想低成本只持有一张御玺卡的话，就选这张中信“全币通”吧。 范白泉

“金融知识万里行”推出“升级版”

城走近社区银行

在今年6月成功举办“金融知识万里行”宣传活动并受到客户好评的基础上，近期，上海农商银行继续推出活动“升级版”，进一步丰富宣传内容、扩大客户受众面。

围绕“电子银行多元服务宣传月”的主题，上海农商银行积极邀请客户走进网点，向客户详细介绍网上银行、电话银行、手机银行、自助银行等各类电子银行服务的特色与区别等，帮助客户选择最适合自己的方式。同时，该行还在网点内开辟了电子金融业务教学区，配备专业人员陪同讲解和操作，帮助客户模拟网上商城购物、自助缴费等各项电子银行服

务，让其充分感受服务的便捷优质。在推广业务的同时，上海农商银行不忘金融知识普及，努力帮助客户加强风险防范意识，正确、安全、高效地使用电子银行服务。

在积极地将客户“请进来”的同时，上海农商银行还主动“走出去”，深入园区、社区和郊区，开展各项业务宣传和咨询活动：在企业园区开设多个展台，为企业员工们普及金融知识，特别是对于电话诈骗、网银盗刷等风险点进行充分揭示；针对企业管理人员开设金融讲堂，通过生动的PPT演示和热烈的现场互动，全面详细介绍该行电子银行业务及各类特色产品。 尚依



妇婴保险为羊水栓塞买单

城保险课堂

羊水栓塞是医学专业术语，但是近期一则湘潭产妇因羊水栓塞致死的新闻引发大众的关注。它的发病率约为两万分之一，但孕妇和胎儿的死亡率高达80%。上周，上海一位产妇同样遭遇羊水栓塞，第一妇幼保健院组织医护团队，耗尽53袋血浆，终于将产妇从死亡线上拉回。

除了羊水栓塞，导致孕产妇死亡的主要原因还包括产后出血、产褥感染、妊娠合并心脏病、子痫症等。提前做好保障，既是对孕产妇的关心，也能在万一出现风险时，有足够的资金用来治愈和疗养。 谈璐

羊水栓塞有没有保险可保？有，一些专门针对孕产妇及新生儿疾病设计的保险产品能提供相关保障。保障范围包括羊水栓塞、子痫症在内的妊娠期特定疾病及多种新生儿先天性疾病，能为家庭减少治疗所带来的经济压力。比如国泰人寿“康乃馨妇婴保险A计划”等。如果妈妈或者宝宝罹患合同所列明的疾病，有保障金赔付。

据保险专家介绍，妊娠、分娩是生理现象，并不能称之为疾病。但是，这一时期孕产妇身体的各系统会有很大变化，容易引起各种并发症。对产妇产家庭来说，拥有一份保险，做好减轻家庭经济压力的准备，也是充满关怀和理性的选择。 谈璐

平安好房试水“众筹” 100美元做美国房东

8月18日，平安好房宣布全面开放众筹美国房产。用户最低只需100美元就能参与网络众筹，做美国“房东”。此次众筹的美国楼盘带有现成租约。一旦众筹项目成立并运营，参与人就可按季度领取“房租”收益。项目持有2-3年后，通过出售房产，还可能获得房产增值收入。

据介绍，本次海外众筹每份100美元，每名用户最多可认购10份，即1000美元。专家建议，即便投资额不多，打算“尝鲜”者也要将相关诸多事宜先考虑清楚。 谈璐

印尼首发银联卡

银联国际日前宣布与印度尼西亚金光银行合作，首次由一家当地银行发行银联卡。

金光银行隶属于印尼第一大财团金光集团。此次与银联国际合作，推出银联卡借记卡和钻石借记卡，持卡人不仅可在全球140多个国家和地区的银联网络使用，还可享受更多专属权益。包括在中国旅游、餐饮和住宿享特别优惠，以及在18个国家和地区享有1000多项礼遇等。银联钻石借记卡还提供全球700多个机场的贵宾服务。 谈璐

银监会提出 P2P监管五大“底线”

银监会日前提出P2P行业监管的五大“底线”：明定位、不碰线、有门槛、重透明、强自律，引发行业热议。国内最早成立的网贷平台之一、曾参与制定国内首个《网络借贷行业准入标准》的上海诺诺镑客金融信息服务有限公司总裁黄大容表示，这为P2P行业健康发展指明了方向，有利于整个行业的规范化和良性发展，“网贷行业的健康发展需要政策监管和行业自律双管齐下。”

黄大容认为，P2P借贷将是未来10年最重要的金融创新之一。 许超声