

上海银行业金融消费者权益保护系列活动启动

敬老服务比拼爱心用心耐心

本报讯（记者 谈璿）上海银行业2014年保护金融消费者合法权益系列活动昨天正式启动，倡导从业人员用“爱心 用心 耐心”服务老年客户，开展“三心”大比拼。

日前，中国银监会办公厅印发了《关于做好特殊消费者群体金融服务工作的通知》，要求全行业对存在实际困难的老年客户等特殊消费者群体提供便利化服务，履行公平对待银行业消费者的义务。以此为契机，在上海银监局直接指导下，上海银行业及时行动，率先响应，由上海市银行同业公会会长单位——中国工商银行上海市分行发起，全体理事单位向全行业发出倡议，积极投入特殊群体客户关爱活动。本次活动以“和谐金融 敬老服务”为主题，做到“天天3·15 敬老服务年”。

上海已进入老龄化社会，老年金融消费者群体越来越庞大，如何为老年人提供更便捷、高效、人性化的服务？上海银行业一直以来追求打造“受人尊敬的银行”，在服务老年人等特殊群体上已经有先行一步的做法。央视记者张泉灵曾在微博上回忆道：“……多年前我外婆植物人状态之后，面临同样的困境。幸运的是当时遇见中国银行上海分行的工作人员，他听了情况，决定跟着我爹到医院去，当面确认，和医院核实，摁了手印，帮助修改了密码。”

上海银行于2013年下半年启动了50家养老金融支行的建设工作，并加快设施的适老化改造：ATM机具的屏幕显示字号调为最大，调高部分自助机具音量；针对老人喜欢用存折的习惯配置存折取款机；与上海市老年学学会合作，引入老年导银志愿者，消除老年客户对现代金融机具的陌生

感；配备医药急救箱和各种度数的老花镜；为养老客户提供免费血压和血氧测量服务，以及无糖点心、轮椅出借、饮品推车、老年读物等特色服务，有的网点开设了老年客户取款专窗。近两年，上海银行先后荣获“全国敬老文明号”“全国敬老模范单位”等称号，是全国唯一在为老服务领域获两项国家级殊荣的银行业金融机构。

同时发布的《上海银行业敬老服务倡议书》号召沪上银行更好地关爱、服务老年客户，加强老年客户金融服务体验。上海银行业共同向社会公众承诺诚信经营，履行行业操守规范，严格遵守《中国银监会银行业消费者权益保护工作指引》的各项要求，严格做到“八项禁止”。此外，公会理事单位还向全体会员单位倡议：对老年客户等确有特殊原因不能亲自前往营业网点办理业务的情况，要在风险可控、合法合规前提下，尽力推出延伸服务，制订应急预案；倡导营业网点提供符合老年客户群体特征的便民服务等。

对此，工行上海分行相关人士表示，老人如果发生意外急需救治，但本人神志不清无法取款，此时家属可与医院联系确认，申请紧急救治划款到医院账户，银行将特事特办，保证老人治疗的顺利进行。

上海市银行同业公会将在全市银行业创设百家“敬老服务示范网点”，评选百名“敬老服务示范员工”，开展3·15社会公众金融消费者权益保护知识竞赛，向全社会征集“银行敬老服务”标识等系列活动。公会将持续跟踪和监督会员单位落实情况，并公布021-68286950投诉电话，以对特殊群体客户服务工作为载体，丰富保护金融消费者合法权益的内涵。

上海银行业敬老服务倡议书

随着上海老龄人口的不断增长，老年客户(含70岁以上)金融需求日渐突出，对上海银行业更好地开展敬老金融服务、创设行业品牌提出了更高要求。更好地关爱、服务老年客户，切实改善老弱病残孕等特殊群体的金融服务体验，是上海银行业践行党的群众路线的具体措施，也是全行业履行企业公民责任的具体体现。为建立更和谐的金融服务环境，营造敬老爱老的服务氛围，支持上海国际金融中心建设，根据监管部门要求，由上海市银行同业公会会长单位发起、公会理事单位决定在全市银行业发起创设百家以上“敬老服务示范网点”、百名以上“敬老服务示范员工”活动，并率全体会员单位作出如下承诺，向全体会员提出如下倡议：

我们承诺：

(一)诚信经营，履行行业操守规范。遵守《中国银监会银行业消费者权益保护工作指引》(银监发[2013]38号)的各项要求，严格做到“八项禁止”，尊重老年客户的金融消费特点，如实介绍产品信息，真实全面揭示风险，不提供、不推荐与其风险承受能力不相符合的产品和服务。

(二)特色服务，提高客户便捷体验。树立敬老服务意识，耐心、热情接待老年客户，关注特殊需求。会员银行创建的敬老服

务示范网点，应为老年客户设立敬老专窗，在醒目位置张贴统一标识，为老年客户办理业务提供绿色通道，履行公平对待老年客户的义务。

(三)完善设施，加强人力物力配备。会员银行辖属网点应配备老花镜、便民箱、医疗箱、放大镜等便老设施，加强网点员工敬老服务技能培训，熟知医疗救治联系途径，为老年客户提供更加人性化的服务。

(四)主动宣传，普及推广金融知识。会员银行应经常开办讲座或组织员工走进周边社区，向老年客户开展反假币、防诈骗等金融知识宣传活动，引导老年客户了解和掌握自助设备、银行卡的安全使用知识和操作手段，提高老年客户金融认知。

(五)投诉监督，健全权益保护机制。会员银行应进一步建立健全金融消费者权益保护工作机制，优化客户投诉处理工作流程，重视做好“首访首诉”的处理，加强对客户特别是老年客户等特殊群体投诉处理工作的跟踪、落实、监督和考评。对在业务活动中刁难特殊消费者的人员，加大责任追究和处罚力度。

我们倡议：

(一)对老年客户，或因出国、意外事件等确有特殊原因不能亲自前往营业网点办理业务

的，在风险可控、合法合规的前提下推出柜台延伸服务，或提供上门核证预约服务；对客户丧失意识、意外事件等特殊原因无法提供密码或介质急需救治的紧急取款需求，制定紧急救治划款应急预案，积极与救治机构取得联系，及时办理定向划款，确保客户治疗不受影响。

(二)因客观条件制约至今无法配建无障碍通道的营业网点，积极与各有关方面进行协调，争取早日配备无障碍通道；鼓励敬老示范网点配备轮椅，以供老年客户不时之需；倡导营业网点提供符合老年客户群体特征的其他便民服务，包括但不限于客户如厕服务等。

做好老年客户等特殊群体金融服务工作，是银行业应该履行的企业公民社会责任，也是银行业发展必须面对的课题，公会理事单位倡议全体会员单位积极参与到加强敬老服务，创设行业品牌，推选行业典型的活动中，在从业人员中倡导对老年客户心存敬爱，用心、耐心地为老年客户做好服务的风尚。公会也将充分发挥行业协会的组织力量，为持续提高上海银行业老年客户服务水平，优化老年客户金融服务体验做出不懈的努力。

上海市银行同业公会
2014年1月13日

国泰君安证券率先入驻自贸试验区

本报讯（记者 连建明）国泰君安证券在上海自贸试验区开设的分公司1月10日挂牌成立，成为首家入驻自贸试验区的证券公司。国泰君安证券董事长万建华表示，自贸试验区分公司作为国泰君安持续创新的重要平台，将担负起促进自贸试验区金融改革和建设的重要责任，为上海国际金融中心建设作出贡献。

据悉，国泰君安证券上海自贸区分公司位于上海外高桥保税区，将按照国际一流投行标准，待相关细则出台后全面开展跨境证券业务、跨境财富管理业务、跨境资产管理业务、跨境投行业务和全球研究业务，致力于提供多元化的综合金融服务。

央视“3·15”晚会征集“特别贡献奖”候选人

本报讯 中央电视台今年的“3·15”晚会将与各地方媒体合作，特向全国征集“3·15特别贡献奖”候选人。“3·15”晚会希望通过评选活动，从普通消费者中间寻找到那些切实推进消费维权行动，体现积极的维权理念，完善消费制度，改善消费环境的公众力量，并唤起全社会对维权勇士的关注，表达对普通维权者的敬意。

本次评选活动由“3·15”晚会组委会对各地方推选的候选人物进行遴选，将在3月初在财经频道相关栏目中进行事迹展播，同时候选人

事迹将在各大门户网站上公示，采取全民投票和组委会评审的方式产生三位“特别贡献奖”候选人，并在晚会当天产生“2014年3·15晚会特别贡献奖”的最终得主。

据介绍，“特别贡献奖”的候选人具体评选标准，需要符合公益性、推动力、影响力的要求。候选人的维权行动不仅是出于个人权益，更代表了最大多数消费者的权益，反映了大多数消费者的诉求，反映了消费者权益保护工作中的突出问题，具有很强的法律示范性和社会警示作用。（孙涛）

两年内1200家直供店覆盖上海中心城区 订购式交易平台在沪启动

本报讯 昨天，由亚太地区联合国绿色组织联合会、ChinaK8商品交易中心等联合主办的商业投资项目对接高峰会暨千店工程启动仪式在沪举行。

订购式商业模式创始人韩予、知名经济学家郎咸平等与来自全国优秀农业生态基地代表，苏浙沪等地部分投资运营商就“招商投资项目对接”“创业、就业对接”两个方面的内容展开对话研讨。

启动仪式上，创办我国第

一家订购式交易平台，线上商城、线下连锁(020)首创C2B订单式商业模式，把销售做到了生产之前，实现零库存运营商商业链的ChinaK8互联网商品交易中心负责人在会上宣布，从今年开始建设400家直供店，两年内完成1200家直供店，基本覆盖上海中心城区，满足上海市民的生活消费要求，构建一个以生态产品为核心、提供有机、绿色、健康生态型“ChinaK8”社区消费环境。（李荣）

印象生活广场：开盘当天劲销7成



近日，沪上轨交旁、不限购不限贷的loft产品，由中华企业上房经营开发的印象春城系列收官之作——印象生活广场LOFT-SOHO叠层产品开盘，当天劲销70%。

开盘当天去化7成

1月11日，由中华企业上房经营开发的印象春城印象生活广场LOFT-SOHO叠层产品开盘，首批推出238套面积40-60平方米、总价百万起的精装房源，当天劲销70%。据悉，其中90%买家来自上海本地，项目相关负责人表示：“中华企业上房经营公司一向注重品质，热销七成并非偶然。”印象生活广场地处周康板块，项目总建筑面积9.1万平方米，主要由4幢LOFT-SOHO、一座拥有室内游泳池、网球场等健身功能的2800平方米会所和9000多平方米商业组成。项目主力面积为40-60平方米，容

积率0.91，绿化率40%。此次推出的产品不限购、不限贷。

小户型商住产品受追捧

据现场负责人介绍：“项目约4.5米层高可作为双层复式结构使用，使用率达200%。且办公、居家和投资皆可，另外户型组合多元化，宽敞舒适，可以说是私人定制型的产品。”

业内人士指出，不限购、低总价是其热销的催化剂。当住宅的价格、商业的形态、人居的舒适度同时并存时，这种购房者买得起、买得成的小户型LOFT-SOHO产品就走上了热销道路。

周康板块助力热销

随着自贸区成立、迪士尼动工、至尊奥特莱斯建设、大浦东规划的逐步成型，周康俨然已经成为了浦东的中心区域。

目前，周康板块已吸引了万科、中海、绿地、中华企业等品牌房企聚集。业内人士认为，随着板块价值渐被发掘，三林、周康等板块房价价格将呈现水涨船高之势。

同时，项目周边配套齐全。拥有周浦万达广场、乐购、大润发、华联、家得利等超市及国际学校、中福会幼儿园等优质教育资源。另外，轨交16号线的开通，也给该项目的各项生活配套带来质的升级。

□地产评论员 丹青