

精心做服务 浓浓敬老情

——上海银行业敬老服务掠影

近年来,在上海银监局指导下,上海市银行同业公会组织会员单位围绕敬老服务主题,积极开拓创新,履行社会责任,上海银行业率先在全国推出敬老错时服务、适老服务设施等举措,聚焦敬老服务,追求服务细节,为老服务走在全国前列。

错时服务体现人文关怀

上海银行业金融机构部分网点已实施老年人错时优先服务。工商银行上海市分行、建设银行上海市分行、中国银行上海市分行、浦发银行上海分行、光大银行上海分行、平安银行上海分行、南京银行上海分行等在试点网点内主动做好错时提示,明确为老年人优先办理业务的时段,方便老年客户合理安排业务办理时间,减少老年客户等待时间,提升满意度。

例如中国银行上海航头支行结合该地区实际情况制定了错峰业务办理措施,每日 8:00-9:30、15:00-16:30 工作时段优先为老年客户办理业务。针对转账、卡激活等非现金业务,由大堂经理陪同至低柜办理。

适老设施服务更加贴心

上海农商银行、民生银行上海分行、光大银行上海分行等从改造软硬件条件入手,通过设置专用无障碍通道、老年人专用窗口和专用座位,提供宾至如归的人性化服务体验。北京银行上海分行为老年客户提供清凉糖、保心丸、风油精、万金油、仁丹、急救医疗包、老花镜等。汇丰(中国)通过提供茶水、纸笔计算器、防滑地毯等体现了对老年客户的关怀。宁波银行上海分行除了设立老年人服务专窗,还向老年客户承诺进门扶一把,等候一杯茶。

上海银行在具备条件的养老金融支行的网点设置适老卫生间,在网点配备医药急救箱和各种度数的老花镜,部分养老金融支行提供软面爱心座椅,无糖点心、饮品、推车、老年读物报架,针对老年人喜欢使用存折习惯,增设存折取款机。此外,上海银行即将推出“电视银行”,养老客户可在家中轻松实现养老金查询、水电煤缴费等金融功能。

专属产品提供综合服务

兴业银行近期全面升级“安愉人生”综合金融服务方案,针对中老年客户的理财、健康、保险、法律等方面提供全方位的专业服务。中信银行上海分行扩大“幸福年华卡”的品牌影响力,为老年客户提供健康、旅游、就医等关怀活动。

在理财产品销售方面,花旗中国为提升老龄客户对产品风险的认识和理解,对不同年龄以及不同职业的老龄客户购买理财产品建立了更严谨的流程规章。上海银行创设“养老无忧”和“养老专属”理财产品,结合老年客户投资风险偏好,陆续引入各类具有鲜明养老特色的基金、保险类产品,还为老年客户“以房养老”提供一站式专属优惠服务。

特事特办处置应急事件

农业银行上海市分行、交通银行上海市分行、浦发银行上海分行、民生银行上海分行、光大银行上海分行等分别制定了针对老年客户的

各类应急预案,包括老年人在等候和办理业务时突发疾病应急预案等。如老年人跌倒受伤、金融诈骗等特殊情况的紧急应对,以及在网点备案老年客户家人联络方式,以便在营业场所发生突发事件时能及时联系家人,提高网点服务突发事件应急处理能力。

光大银行上海分行、广发银行上海分行、平安银行上海分行、南京银行上海分行等为老年特殊群体客户提供上门服务。如遇客户因身体健康原因、意外事件等特殊原因不能亲自来网点办理业务的,在风险可控的前提下提供了人性化的柜台延伸服务。一位女客户手持母亲的银行卡前往农业银行上海川沙支行营业部办理取款业务,因连续输错三次密码致密码锁定。该行特指派人至浦东人民医院为其核实情况,签署了相关凭证,女客户最终取出了其母所需的治疗费。

公益活动彰显正能量

建行上海市分行、浦发银行上

海分行、光大银行上海分行等把握老年人的各方面需要,开展一系列公益活动,如养生知识讲座、防电信金融诈骗、反假货币知识内容普及等,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。在此基础上,各类社会志愿者服务、新春送温暖、扶贫帮困、助老助残等公益活动也在全市各网点不定期展开。

盛京银行上海分行由团员青年组成“敬老爱老”先锋队奔赴位于上海浦东新区的亲 and 源老年公寓,陪伴老人们,并留下联络方式,以便老年人在银行业务需要咨询的时候能与银行员工取得联系。

上海农商银行的“金融进社区,文化大篷车”活动 2013 年共举办了 15 场,今年还将继续开展,通过金融知识宣讲和有奖问答,银行业务现场咨询、金融教育小品表演、学点钞等,提高老年人金融风险防范意识和防诈骗能力。

民生银行上海分行经常组织支行员工前往社区老人活动中心或敬老院送欢乐送慰问,在点点滴滴中体现敬老服务。

“天意怜幽草,人间重晚晴。”上海银行业正以服务与产品为载体将“老吾老以及人之老”的优秀文化点滴落在日常服务中,全方位地提升老年客户的金融体验,彰显银行业对于现代社会发展的正能量。严明洁

融 360 发布信用卡用户调查结果 全额罚息不满意 短信收费尚认可

在线金融搜索平台“融 360”日前发布了信用卡用户满意度调查。调查发现,用户对于信用卡全额罚息、溢缴款取现收费、取现手续费这三个信用卡收费项目普遍表示不满,而对收取短信通知费则反应没有想象的那么激烈。

融 360 今年初开展了 1 个月的在线调查,共收回有效调查问卷 89076 份。

【“全额罚息”】调查发现,持卡用户普遍指责信用卡全额罚息规定为霸王条款,有 87.3%的用户对信用卡全额罚息收费方式不满意。

2013 年 7 月《中国银行卡行业自律公约》出台,要求各银行应向信用卡持卡人提供容差和容时服务,持卡人欠款 3 天以内、所欠金额少于 10 元的即应视为按时还款,信用卡到期还款日之前 3 天,银行还需提醒。目前各银行在容差和容时服务的执行力度有限,执行标准不一。

【溢缴款取现收费】调查显示,用户对取回自己多存在信用卡里的钱还要被收费,有 66.2%的用户认为非常不合理,只有 12.5%的用户认为合理,另有 21.3%的用户认为收费较高。

有 45.3%用户对银行收取信用

卡交易短信通知费,认为非常不合理,有 31.6%的用户认为收费可以接受,另外有 23.1%的用户认为收不收费无所谓。可以看出,用户对于银行收取交易短信通知费,争议不是非常明显,只有不到一半的用户认为不合理。

【取现手续费】有 21.1%的用户对信用卡取现收取手续费认为合理;认为该项收费偏高的用户占 44.5%;另有 34.4%的用户认为非常不合理。可以看出有近八成用户表示对银行收取取现手续费能够接受。目前只有极少数银行的信用卡本地本行透支取现免手续费。

由上述问卷调研不难看出,对于各个收费项目,银行与持卡用户之间的认知差距和矛盾突出。出于盈利目的,银行各个为持卡人提供的服务项目必然会走向收费;而另一方面,如何平衡利益与人性化服务,更好地控制风险,则需要银行多考虑收费的度以及合理合规性。

融 360 信贷专家徐瑾建议,信用卡本身是一个建立信用和透支消费的工具,不要将它与借记卡等同使用。在使用过程中,最好提前了解各项收费和使用要求,避免由于使用不当而产生不必要的损失。

本报记者 金志刚

普益财富本周发布的银行理财市场月度报告显示,2 月银行理财产品预期收益普遍下滑。这说明春节前市场资金紧张的状况,在节后有所缓解。

根据报告,2 月份共有 89 家银行发行了 3105 款个人理财产品,产品发行数量环比上升 1.80%。非保本浮动收益型产品共发行了 2116 款,环比增加 8 款;保本浮动收益型产品共发行了 598 款,环比增加 3 款;保证收益型产品共发行了 391 款,环比增加 44 款。

从预期收益看,除 1 个月以下的超短期产品外,其余各期限类型

银行理财2月收益率下降

产品收益水平均出现下降。

2 月,城市商业银行发行产品的平均预期收益率为 5.73%,环比下降 0.13 个百分点;股份制商业银行发行产品的平均预期收益率为 5.80%,环比下降 0.09 个百分点;国有控股银行发行产品的平均预期收益率为 5.22%,环比下降 0.16 个百分点;农村商业银行发行产品的平均预期收益率为 5.59%,环比下降 0.14 个百分点;外资银行发行产品的平均预期收益率为 5.80%,环比下降

0.22 个百分点。

按期限分,1 个月以下产品的平均预期收益率为 4.55%,环比上升 0.06 个百分点;1 个月至 3 个月产品的平均预期收益率为 5.56%,环比下降 0.19 个百分点;3 个月至 6 个月产品的平均预期收益率为 5.70%,环比下降 0.04 个百分点;6 个月至 1 年产品的平均预期收益率为 5.72%,环比下降 0.03 个百分点;1 年以上产品的平均预期收益率为 6.24%,环比下降 1.26 个百分点。本报记者 谈璿

拉卡拉推出手机收款宝

继相继推出自助缴费终端、Mini 家用刷卡器、刷卡电话、开店宝等一系列创新支付产品后,拉卡拉昨天正式推出全新的移动支付终端——手机收款宝,名片盒大小的机身可通过蓝牙及音频连接技术配合相关的客户端,实现与 Android 和 IOS 智能手机通讯,为使用者提供收款、转账、信用卡还款、手机充值等多项金融服务,支持所有带银联标识的金融 IC 卡和磁条卡。

拉卡拉董事长兼总裁孙陶然称,这一创新产品是用移动互联网技术重新定义 POS,让它变得更智能、互动、灵巧,专为满足个人和小微商户的移动收款需求而设计。快递小哥、家政保姆、导游导购、自由职业者等群体,随身携带此“宝”即可便捷收款。操作起来也只需三步走:用智能手机扫一扫二维码,下载专用客户端;填写真实信息,提交后便可使用收款功能;收款时只需按客户端提示一步步操作即可。所有交易均需“短信+电子签名”确认,可实时查询,当天交易还可及时撤销。

据透露,拉卡拉手机收款宝去年底试销时,2 个月卖出 10 万台。面对全国逾 42 亿张银行卡、4000 万个体商户的市场,拉卡拉加快移动支付终端布局。本报记者 鲁雁南

城 @网络金融

您知道上海及周边有哪些特色农副产品吗?在哪里买既正宗又实惠吗?那就请到上海农商银行网上商城(<http://mall.srcb.com>)去逛逛吧!

上海农商银行利用自身贴近“农资源”的优势,集结了众多优质农产品企业,在网上建立了一个主打农副产品的精品商城——“鑫 e 购”网上商城。商城的产品琳琅满目,绿色新鲜。在这里,您可以买到

贴近“农资源” 主打“名特优”

上海农商银行网上商城开业

产自崇明岛香糯可口的小菠菜、温润滋补的散养白山羊羊肉;您可以买到来自青浦的江南名品“蛙稻米”;您还能买到全国闻名的嘉定马陆精品有机葡萄……除了本地特产,“鑫 e 购”网上商城还推出了其他省市的农副特产,比如云南生态野山菌、洞庭明前碧螺春新茶等。

在商户的选择上,上海农商银行严格把关、层层审核,从众多的企业客户中挑选了与该行长期合

作的优质农产品生产企业,目的就是为广大消费者负责。在商品质量方面,“鑫 e 购”网上商城还严格要求商家提供农药残留检测、有机认证、产地证明等报告,并要求配送过程中保证农副产品的新鲜度,力求把“名特优”产品保质保量送到消费者的餐桌,让消费者足不出户就能品尝到各地美食。

除了农副产品以外,上海农商银行“鑫 e 购”网上商城还有其他

品类的商品,如家居日用品、服装等,提供给个人和企业客户价格实惠、售后三包、直送到家的优选商品和诚信服务,结账时更是支持多家银行卡支付,方便又安全。

上海农商银行“鑫 e 购”商城每周五中午 12 时都将开展 1 元秒杀活动,前期的 1 元秒杀盒装草鸡蛋、台湾柳橙、日本进口降糖石等精选商品,都受到了广大消费者的好评和追捧,30 秒之内就被抢购一空。商城还会定期推出各项促销活动,让消费者用最低的价格买到最优质的商品。尚依

上海农商银行 SRCB

