

2013安徽省金融行业窗口文明创建公益调查系列报道⑤走进招行三孝口支行
在招行理财感受主动和温馨

信用卡支付、存取款、贷款、投资理财……这些熟悉的词汇将我们的生活与银行紧密联系在一起,因此银行网点的服务水平也成为无法忽视的问题。作为本报特别策划组织的“金融保险服务一线大体验”活动一部分,为了真实了解合肥市银行业的服务质量,寻找市民满意的银行网点,近期本报选取多家银行网点,实地体验真实的业务办理流程和服务质量。9月8日中午,记者来到位于长江中路的招商银行三孝口支行,让我们一起来看看他们的服务如何吧!

实习生 王晓玥 记者 邹传科

网点环境整洁,设施良好,关注细节

醒目的行标行名,干净的营业窗口,光洁如镜的地面……步入招商银行,第一感觉便是整洁有序。网点环境舒适,室内温度适宜,多处设有沙发供客户休息等待;服务设施完好,排队机、业务自助设备正常工作,设备旁附有详细操作指导;安全措施良好,多处设有明显的安全消防设施。此外,招行该网点在设施上关注细节,十分人性化:入门处提供雨伞、皮鞋

自动清洁机;饮水机摆放位置贴有明显提示,方便饮水并提醒客户注意水温;《客户意见簿》摆放到位、便于留言;业务窗口为客户免费提供糖果;咨询台更设有急救小药箱。

总体来说,该网点人工窗口柜台较少,但自动存取款机等自助设备充足,环境良好,硬件设施过硬。那么,作为银行网点的“软件”部分,工作人员的服务又如何呢?

人员业务熟练,服务认真,沟通耐心

统一得体的着装、自然大方的举止、礼貌的用语、准确的表达,招行的工作人员整体印象良好。接着记者来到理财业务窗口,模拟真实客户办理业务。理财经理王龙亲切友好地接待了我们,详细解说各类理财产品,逐个分析比较“招商银行夏日理财季十大锦囊”的优劣。例如“锦囊三”的产品“元赢1号”、“元赢2号”,王经理介绍其为固定收益,不太灵活,需手工赎回,但收益相对稳定,风险级别较低。“锦囊五”的信托产品“安徽交建项目”则起点较高,通常为100~300万,收益较高但风险较大。而在基金方面,王经理介绍道:招行会针对不同客户推荐不同

种类基金,一般不推荐一次性购买,而建议采取定投形式。在整个咨询过程中,王经理保持专注,始终用普通话交流,用语礼貌,解说认真。

随后记者也四处观察了营业窗口和咨询台,发现窗口工作人员基本都能做到普通话沟通,处理问题不骄不躁,专注于工作本身,服务态度良好。大堂经理在引导顾客,帮助顾客办理业务方面也比较尽责,对待市民抱怨也能耐心冷静处理。通常市民反映的“排号长”问题在该网点也没有发现,但存在高温天气导致客户较少的可能。总体而言,网点工作人员服务良好,若论美中不足,就是“微笑服务”尚属难得。

邮储银行:金融知识宣传走进校园

9月7日,在教师节来临之际,邮储银行安徽阜阳市分行走进市三优中学,开展了“感恩教师节、体验金融产品”金融知识宣传进校园活动。本次宣传活动重点向广大教职工讲解个人贷款、信用卡、银行理财、电子银行、自助设备等方面内容。

近年来,随着金融产品种类逐渐增

多,消费者在对金融产品选择权富足的同时,对各类产品的了解并不全面,此次宣传旨在引导广大教职工根据相关产品的风险特征和自身的风险承受能力,选择适当的金融产品,自觉远离和抵制非法金融业务活动,维护自身的财产和合法权益。

记者 邹传科

平安人寿:早一秒把理赔款给客户

今年1月9日,平安人寿连续四年推出服务升级,不断关注理赔服务。平安人寿安徽分公司积极响应,践行平安服务承诺。

近期,平安人寿安徽分公司连续完成多笔理赔案件,为客户送去温暖保障。6月3日,平安人寿宣城支公司仅用时1.15天就完成34.6万元赔付,蚌埠支公司历

时1.85天顺利完成31万元理赔;6月18日,平安人寿亳州支公司仅用1小时55分钟就迅速完成18万元赔付,为安徽当月15万元以上赔付案件结案时效之最。服务无止境,平安人寿安徽分公司不断提升理赔服务水平,用友善的服务换来客户安心!

叶鹏程 邹传科

中信银行:非主流业务打造主流化

智慧型的竞争是做不同的选择,而不是在同质化竞争中大银行硬碰硬。

以贵金属业务为例,2013年上半年,中信银行的实物贵金属产品已包含投资类、文化类等近百种产品。非主流业务主流化,将形成中信银行更多新的利润增长点,而差异化竞争,作为中信银行的战略

实质,正在引起市场更多的关注目光。“全面进军服务业、大力发展网络银行业务、非主流业务的主流化”中信银行三大新战略效果初显。上半年,中信银行集团总资产达34369.45亿元,比上年末增长16.12%,净利润203.91亿元。

邹传科

三节加季末时点来临

未来两周成理财好机会



进入9月,以往收益率下调现象却未再现,揽储大战火药味却已浓烈。记者走访发现,教师节刚过,中秋节和国庆节即将来临,加上9月末适逢3季度考核点,各银行理财产品收益率超过5%的产品比比皆是。业内建议,如果产品的期限和投资门槛合适,投资者可果断出手,不必等到月末。

月初没出现习惯性下行

进入九月,银行理财收益率却没有像此前一样在月初习惯性下行,反而逆市大幅上扬。

记者从银率网了解到,近期多家银行新发理财产品的周平均收益率持平8月末,离钱荒期收益率高点仅有10个基点的差距,为9周以来的最高位。其中,中信银行在其网上银行大力推广理财产品,其中一款“共赢”系列13113期产品销售火爆,投资期限为368天,预期收益率达5.35%,而起购金额只要5万元。光大银行超过5%的理财产品也比较多,其中一款起购金额为5万元的理财产品预期年化收益率已达到5.25%。另外,浦发银行第461期、第467期和第468期同享盈计划产品,预期年化收益率均在5.0%或以上。

国有大行中,建行一款“乾元共享型”理财产品起购为10万元,期限150天,而

预期年化收益率为5.0%。同时,中行全国在售的“中银稳富B.J02-253期”196天、“中银集富专享理财”49天产品,预期年化收益率都达到5.20%。该行同时还发售了多款期限在半年左右的产品,预期年化收益率均在5.20%左右。

高收益的现象还将继续

对比各银行发行理财产品的收益率,不难发现银行揽储大战已提前开打,如今离中秋、国庆还有一段时间,那理财产品收益率是否会继续上扬?

招行合肥分行理财师丁蕾表示,9月资金面偏紧虽是大概率事件,但再出现“钱荒”可能性比较小。她认为,如今银行理财收益率已逼近6月“钱荒”时的高点,处于偏高水平,因此投资者可根据自己实际情况入手理财产品。

按照以往的惯例,中秋、国庆双节,银行会更加不遗余力地促销理财产品,再加上月底银行将面临季末存贷比考核,资金面的紧张也将直接助推理财产品收益的走高。因此,农行省分行理财师祝春接受采访时表示,接下来的两周多时间内,理财产品收益率还可能出现较大幅度提升,有闲置资金的投资者可根据自身风险承受能力和流动性要求,选择相应的理财产品。

记者 邹传科

黑暗中的一缕光明:

一位客户对新华的真情对白



一个土生土长的黄山人,在歙县一个小山村世代以务农为生,一家人过着平静而幸福的生活。农村有新农合的普及,他对商业保险了解非常少。可是在他最困难的时候却是新华保险帮助了他和他的家庭,不至于遭受重创。

有句俗话说“天有不测风云”。今年7月12日妻子在家里喂猪时,猪圈墙上的一块石头落下来刚好砸到她腿上。送到医院住院了一个月花了1万多块钱,也许会有人说1万多不贵,可是对于我这个农民来说,1万多块钱就是我一年的收入……去咨询新农合:像这种意外受伤还

要公示两个月之后才可以报销。巨额医疗费顿时让我的生活陷入泥潭。怎么办?好心的亲戚来探视有的买点营养品、有的塞个200块,我们也已经感激不尽了。但是杯水车薪,解决不了根本问题。还是亲戚提醒了我,不是买了新华保险的意外卡吗。就这样持着怀疑态度我拨打了95567,没想到理赔这么快就赔付下来了——8650块钱的理赔款拿到手时我相信了。发生在人家身上的悲剧都是故事,发生在自己身上时才知道什么是真正的悲剧。没想到200块钱新华保险的卡竟赔付了8000多,保险是治病救人的!一次无心的举动,没想到最终帮助的是我自己,同时也惊叹于新华保险的诚信快捷理赔!(本文是通过客户张国红的叙述整理而成)

邹传科