

# 夜里也开门,代缴各类费用, 小区附近的“社区银行”

不知道广大合肥市民有没有留意到,不知不觉中,在你居住的小区附近多了一些小门面的银行。银行里的职员非常少,装潢非常温馨,银行职员与消费者直接面对面,在为广大市民提供便利金融服务的同时,还有很多辅助生活的服务。这就是传说中的“社区银行”,社区银行到底怎么样?消费者们又有怎样的评价和期待呢?

■ 胡从伟 记者 张华玮 施超 文/图



## 探访

### 徽商银行鼓楼金融便民店

时间:8月19日10:20

特点:有儿童休息区,服务时间“随性”

昨日上午9点半左右,记者来到省城宿州路鼓楼附近的徽商银行鼓楼金融便民店,没想到该银行居然还没开门。记者看到门头的营业时间上写着“夏季10:00-20:30;冬季10:00-21:00”。

10:15,记者走进了这家“社区银行”,该银行跟24小时自助设备区连接在一起,面积不小,有100多平米。银行的装潢非常温馨,有沙发、茶几,最亮眼的则是一块儿童休息区,里面有玩具,铺着软垫。

“客户有的时候办业务会时间比较长,带着孩子很不方便,可以把小孩放在儿童休息区里,也很安全。”该银行网点职员告诉记者。

这个银行网点里只有两名职员,职员对客户是“面对面”服务的,办公桌的摆放有点类似移动、电信等运营服务商的缴费网点,而不像其他支行客户与职员隔着厚厚的玻璃窗。

据介绍,该网点主要进行“非现金类”业务,“只要不是给现金,不是对公

业务,我们这边都可以做。”该网点职员告诉记者,“发卡、理财、个人贷款、各类缴费,在我们这里办都非常方便,我们会引导客户在网上或自助设备上完成业务。”

该银行还有一大特点,就是服务时间“随性”。“上班时间我们相对固定,上午10点。下班就不固定了,8点半是最早的,如果那之后还有客户需要服务,我们会继续营业。”该网点职员说,“下班比较随性,主要根据客户需求。”

### 民生银行太宁花园社区银行

时间:8月18日下午3时05分

特点:一个银行三人当家,理财产品“社区专属”

下午3时许,记者来到民生银行太宁花园社区银行,发现这家银行的店堂门面很“低调”,连“24小时自助银行”的店名也未更换。它有一个突出的特点,就是直接建在太宁花园社区内部,可为居民上门办理业务提供便利。

“这里的营业面积连很多传统银行的一半都没有,只有六七十平米,全部人员加起来,一共就三个人。”现场工作人员告诉记者,太宁花园社区银行“麻雀虽

小,五脏俱全”,社区居民在这里除了存取款外,还能现场办理信用卡开卡业务,咨询和受理个人贷款、理财产品等。

从内部装饰来看,这家银行的风格比看上去“一板一眼”的传统银行更加活泼,办公区墙面上有不少漫画墙绘和温馨提示语,给人耳目一新的感觉。格局分布方面,属于开放式空间,划分为便民增值服务区、自由交易区、电子服务体验区、电子商务服务区和业务咨询区五大块,兼

具各种功能,没柜台交话费办卡都行。

太宁花园社区银行从去年年底开业以来,至今不满一年时间。虽然年纪轻、规模小,这家银行却和小区客户建立了默契他“行”的融洽关系。工作人员告诉记者,针对太宁花园及其附近社区居民,社区银行会定期推出“社区专属”的理财产品,比其他网点的预期收益更高,还有诸如“1元起购”的低起点理财产品,受到小区居民的热捧。

### 光大银行青年小区社区银行

时间:8月18日下午3时35分

特点:白天挎着菜篮子来理财,社区银行有“夜场”

久闻光大银行青年小区社区银行大名,但寻访之路却并不轻松。印象中的银行网点一向门面气派,醒目又好找,可记者却在省城的宁国南路上转得晕头转向。如果不是门口那块广告宣传牌,怕是就要跟这家银行擦肩而过了。

一眼望去,青年小区社区银行不仅外表毫不突出,没有任何“社区银行”的醒目标识,内部装修也特别“精致”。记者注意到,进门便是两部ATM自助取款机,往里走大约四五步,便是银行服务区——一张办公桌,三台电脑,外加一块休

息区,极其简单。

每天傍晚的下班时间,想找一家银行咨询和办理业务,几乎是一件不可能的事情。对此,相信很多市民都深有感触。不过,在青年小区社区银行增开的“夜场”里,每天的营业时间延长到晚上8点,附近居民办理金融业务变得更加便捷。

在青年小区社区银行,在传统银行工作过2年的银行职员小谢认为,社区银行最大的特色就是便民,有别于传统银行,社区银行推出了一系列社区专享的免费便民服务。“银行里有家用工具

箱、折叠梯,居民可以免费借,还有急救小药箱,可义务为老人测量血压。”小谢说,社区银行全部覆盖了Wifi热点,许多小区业主会来此处上网冲浪,消磨闲暇时光。

在记者采访的半个多小时里,光顾社区银行的客户主要是社区居民和中小企业主。特别是有些上年纪的大爷大妈,竟然还挎着菜篮子过来咨询理财产品。“一些社区老人的腿脚不好,白天轻易不出门,只有买菜时出来逛逛,顺便进来咨询理财产品。”小谢说。

## 消费者

### 社区银行开到家门口是好福利

刘老板,是鼓楼巷里的一位个体工商户,他也是徽商银行鼓楼金融便民店的“忠实粉丝”。“我以前没有徽商银行卡的,有一次家里有事,急需要汇款,但是已经19点多了,附近的银行都关门了,自助设备转账,我自己又不敢乱办,看到徽商银行这家店还开着,我就进去了。”刘老板告诉记者,“办卡、转账都特别快,而且他们家店开得很迟,很适合我这样的小生意人。”

在记者对太宁花园业主的随机采访中,许多业主纷纷认为,社区银行开到家门口,是老百姓生活中的好福利。“通常银行营业网点下午5点多就关门,我去银行办业务常常在午休时间,那时人多又不方便。现在家门口的社区银行,晚上8点多还开门,以后下班也能去了。”太宁花园业主周先生告诉记者,他经常是吃完晚饭去银行,比以前省时又省力。

陈大妈是太宁花园的一名老业主,上个月她路过民生银行社区银行,本以为是自助银行网点,没想到里面还有工作人员。她说社区银行开到家门口,更像是引进了一个社区便民服务站。“银行的活动很多,上回还邀请社区里的小朋友参加‘六一’沙画展,孩子们玩得非常开心。”陈大妈说。

### 期待能有更多现金业务

以往“高大上”的商业银行走起亲民路线,纷纷走进社区居民的家门口,让许多市民感到欣喜。家住青年小区的居民徐小姐说:“没有封闭的柜台、叫号机、一米线和长椅,更没有焦急等待办理业务的市民,这种环境很舒服,也很温馨!”

社区银行进入青年小区居民的视线后,大大缓解了银行叫号排长龙、网点路途远等烦恼。可几个月下来,一些小区居民也发现了社区银行的缺陷。“社区银行业务种类太少,如果有更多人工现金业务就好了。”小区居民黎女士说,有一次她要办理大金额的理财业务,但社区银行只能咨询无法现场办理,这让她感到有些郁闷。

在记者随机采访中,社区银行附近的居民,对网点服务都比较满意,并且普遍认为“温馨、人性化、快捷”,但也有像张大爷一样“不买账”的。“社区银行我去过,但是都要用卡在电脑或机器上操作,我都70多岁了,不会弄,还是老老实实地在工行或农行排队。”张大爷说,“要是社区银行也能收水电燃气费就好了,我说的现金,不是刷卡的那种。”