

银行排长队 小客户成排队主力

排队的事,银行也着急

——最重要的原因是服务能力跟不上市民的金融服务需求

一谈起市民抱怨的排队,银行既着急又有点无奈,银行也是“看在眼里,急在心里”。

最出色的银行临柜工作人员每人每天大约可以办理约300笔业务,完成这样的业务量意味着不能喝水、上厕所。可是,没想到,“叹苦经”的银行界代表们都,在城区的不少网点,工作人员每天办理的业务量几乎已经接近这个极限值了。前两年,柜台人员每人每天的工作量不过100笔左右。

网点不足、缺少人手、手续复杂……这些造成排队太长的原因,归结起来是市民口袋里的钱越来越多,投资理财观念越来越强,对金融业务的需求越来越多,跑银行的次数更多了,而银行的服务能力没有跟上。尤其是去年股市升温以后,银行的队伍就“变得更长了”。

按照常理,增加人手、扩充网点不就可以缓解排队吗?在银行业人士看来并不那么简单。与国外利规模差不多的银行相比,国内银行的人员已经要多出好几倍了。

因此中国加入WTO后,国内银行纷纷加快转型,包括撤并一批低效益的网点,并控制员工增长。



资料图片

小客户成排队“主力”, 原因与“二八定律”有关

——怠慢今天的小客户就可能丧失明天的大客户

20%的高端客户创造了80%的利润来源,这部分客户在银行眼里当然要比

另外80%“珍贵”得多。这个“二八定律”成了银行难以向小客户提供与大客户同等服务的重要理由。

小客户的价值真的如此之低吗?银行界人士说,其实,中小客户的忠诚度比大客户相对较高,而且也仍然“有利可图”而且,如果大家都争抢大客户,怠慢小客户,将来竞争激烈时再想找小客

户就不容易了。今天的小客户可能就是明天的大客户,抓住今天的小客户也等于获得了明天的大客户。

有一个关于1:25的扩散定律,说的是对一个普通客户的良好服务可能会影响到他周围的25个人,这其中可能就有不少会成为潜在客户。如果对普通客户都不能提供良好服务,对贵宾客户提供优质服务也难以做到。

银行必须承担社会责任

——服务行业企业应重视客户需求

解决排队问题,银行的确已重视起来,中行等银行业人士诚恳表示:排队是给客户带来了不便,但银行归根结底是服务业企业,必须以顾客为上帝,必须承担应有的社会责任,不能也不应该以这样那样的客观因素为借口忽视群众的需求。现在,有几家银行已把缓解排队而改进服务的各项指标列入了对各级负责人的考核内容。

要想解决排队问题,银行只有增强服务能力、提高工作效率、加强培训等。增强服务能力,主要是适当增加柜台、人手和网点,或实行弹性工作制,对忙闲不均的网点进行调配,但目前解决问题的主要办法是,推广自助设备;提高工作效率,包括想办法简化流程手续,尤其是像申购基金等相对复杂的业务。刘露

金融信息

招商银行

20年行庆典纪念卡隆重发行

为庆祝建行20周年,招商银行于2007年4月3日起隆重对外发行20周年行庆“一卡通”典藏版系列纪念卡,包括“一卡通”普通卡(银联标准卡)、“一卡通”金卡(VISA国际借记卡)和“金葵花”白金卡(VISA国际借记卡)三种。

据有关人士介绍,本次活动是招行首次以“限量发行”的方式发行借记卡。与以往的借记卡相比,行庆系列典藏纪念卡在卡面设计上更加新颖独特,寓意深远,具有一定的收藏价值和艺术性。行庆纪念卡以20周年的“20”与招行行花——“向日葵”两者的结合作为卡片设计的主要元素。整个卡片设计典雅、时尚、精致,具有很强的视觉冲击力和时代感。

招行从1995年7月发行“一卡通”以来,凭借高科技优势,不断改进其功能,完善综合服务体系,创造了个人理财新概念。十二年来,从集定活期、多币种、多币种、多功能于一卡的个人理财基本账户“一卡通”,到可在境内外通用、具有综合理财功能的国内首张理财国际卡“一卡通”金卡,再到更让客户享受尊贵专属温馨服务的亚太地区首张理财白金卡“金葵花卡”,招行“一卡通”逐渐培养了全国4000万客户,卡均余额超过7000元,成为国内首屈一指的银行卡品牌,还获得2006年度VISA国际组织杰出品牌形象奖、万事达卡国际组织借记卡最佳贡献奖、中国银行卡消费者满意第一品牌等诸多殊荣。

据悉,此次行庆纪念卡的推出也是招行首次在全行范围内发行推广特别纪念银行卡。这批银行纪念卡的推出,对于进一步提升招行银行卡品牌形象、巩固“一卡通”银行卡领跑地位、扩大一卡通客户群体、培养客户忠诚度等方面都具有一定的促进作用。

樊振宁

百年交行,成就梦想

——交行年度首场公司业务产品推介会在郑举办

本报讯4月5日,交通银行举行了“百年交行,成就梦想”金融产品推介会,重点推介了盈通账户、国内保理、金融快线、企业年金等金融产品。这些金融产品为到会的我省近百家客户带来了新的体验和感受。

此次推介会是交通银行总行今年在全国范围内开展公司业务产品推介会的首站。选择在郑州举办,是由于郑州分行在公司业务上的突出成绩和中原地区潜在的巨大市场。交总行专门

派出资深产品经理赶到现场,向客户进行生动的产品推介和演示。到场的客户都表现出强烈的兴趣,在推介中不断提出问题,互动交流,现场气氛异常热烈。

会上推介的金融产品,是该行在前瞻性把握市场动向,深刻理解客户需求的基础上,按照先进的产品设计理念推出的全功能服务的组合产品,具有以下几个特点:一是系列化、组合化,产品多数是可以满足客户多种需

求的组合产品;二是客户定位明确,有为集团客户提供财务集中、现金管理的产品,有为在国际市场和国内市场有贸易融资需求的客户提供的系列产品,也有为需要建立企业年金的客户提供一揽子服务的产品;三是产品延展性强,是在全新的产品开发管理平台开发完成的,具备信息高度集成、功能组合灵活、后续升级便捷等突出优势。

目前,交通银行正在实施战略转

型,向公众持股银行、创新型银行、综合性银行和国际先进管理型银行迈进的进程中,该行加快产品创新、业务创新和服务创新,加快新产品、新业务推广,以不断满足广大客户对现代金融服务的需要。此次产品推介会即是交行转型步伐中着力推进公司业务的一项举措。

此次推介会受到当地媒体的普遍关注,在金融业界和社会上激起了强烈效应。(邓军 王佳)

演练炒汇技巧、积累交易经验、展示投资水平

交通银行“满金宝”

模拟交易百日大赛4月鸣锣

4月2日,交通银行推出“2007年第一届满金宝模拟交易百日大赛”,向广大投资者提供演练炒汇技巧、积累外汇交易经验、展示投资水平和实力的舞台。为鼓励广大投资者踊跃参赛,交行将通过大赛专用网站定期公布比赛排名,并根据参赛者模拟交易的累计盈利设置全国范围的奖项,奖额高、覆盖面广。

“满金宝”是交通银行于2006年在国内市场推出的一款外汇交易类金融新产品。作为国内首家推出个人外汇保证金交易业务的银行,交行凭借先进的技术和良好的服务,在这一新兴业务的拓展方面取得了明显成效,“满金宝”已成为交行极具发展潜力的品牌产品之一。“满金宝”与传统“外汇宝”相比,具有杠杆效应、双向交易的特点,能满足投资者以较小的资金量进行较大盘口、多空双向交易的需求,是对传统“外汇宝”产品的升级和优化。投资者通过网络下载客户端软件后,就可国际外汇市场开市期间进行全天候不间断外汇交易。

应广大投资者的要求,今年3月,交通银行在“满金宝”交易系统的基础上研发出了模拟交易平台。通过操作模拟交易,投资者可逐步了解“满金宝”真实交易的特点,熟悉和掌握“满金宝”交易系统的使用方法,练习外汇交易的操作技巧,零风险地真实体验外汇市场的风云变幻。

“交通银行2007年第一届满金宝模拟交易百日大赛”的赛程是4月2日至7月10日,投资者可登录交通银行网站www.95559.com.cn了解比赛规则等相关内容。

宋峰 何浩蓉

金融论坛

刘士余: 金融法制建设要促进创新

近日,在召开的2007年金融法制工作会议上中国人民银行副行长刘士余表示,要从提升民族金融业综合竞争力的高度和在市场经济条件下履行中央银行职能的需要出发,统筹研究制订金融法制建设规划,促进各类金融企业、金融市场协调发展。当前,要加强对促进金融创新为重点的金融法制建设。

他指出,通过多年的实践,金融法制建设与金融创新的良性互动机制已经形成。商业银行等金融机构依法经营意识已经有了很大提高,公司治理与内部风险控制水准确明显提升。商业银行综合经营试点和金融市场产品创新已有成功实践。今后要借鉴国际先进经验,推动金融控股公司法律制度建设,建立和完善包括银行间债券市场、黄金市场、金融衍生品市场在内的金融市场监管规则,鼓励金融产品创新。贾壮

不管你做什么事情,是否养成了良好的习惯,都会决定你的成败。投资理财也是同样道理,在你养成了很好的投资习惯后,你会发现,在市场中稳定盈利原来是这么容易。

回避风险

很多人常会说,“要赚大钱,就要冒大险。”其实,这是一个足以致命的投资观念。投资者必须养成努力回避风险的习惯,才会在理财市场中“不赔钱”。

风险虽然可怕,但也是可回避的。比如买基金,初买者必须先要搞清楚基金的来龙去脉,各种类型基金

赚钱从好习惯开始

理财指南

的风险等级、各种基金的费用成本等。搞清楚后,才能决定是否适合自己购买,投资是否安全。

少赚“糊涂钱”

很多人听别人说,投资什么能赚钱,想都不想就跟风投资。他们不去考虑,这个理财产品是否适合自己的投资,产品的风险是否在自己的可承受范围内。等风险降临,后悔晚矣。

因此,具有明明白白的理财头脑,清清楚楚的理财意识,才是普通投资者要养成的良好习惯之一。

别想“一夜暴富”

现在有不少新股民,入市不是

先想着怎么止损,而是以为钱投进去,就会有大把的票子挣回来。而事实是,股市永远是少数人赚钱的市场。因此,投资者应抛弃通过投资理财产品,快速致富的那种不切实际的想法,而应养成脚踏实地的习惯,稳步积累自己的财富。无论你投资什么,都应该有一套适合自己的投资方法,这样,才能让你的投资少走弯路,提高成功的几率。

就像股市中能赚钱的少数人那样,要想成为这其中的少数人,就要有不同于别人的方法,并养成良好的习惯。

尹代文

卡式生活

信用卡使用存在四大误区

年费,甚至干脆免年费,还有开卡送礼等促销活动。这真让人心动,有人一办就是好几张。不过拿到促销礼物之后,就把这回事丢在脑后,卡片也不知所踪。

信用卡与借记卡的一个明显区别是:银行可以直接在卡内扣款。如果卡内没有余额,就算作透支消费。免息期一过,这笔钱就会按18%的年利率“利滚利”计息。100元一年的利息至少18元。如果一直不交,就被视作恶意欠款,严重的还会构成诈骗罪,引起刑事诉讼。

所以,千万不要以为免费卡真是那么好拿的。如果不想继续持卡,需要向银行主动申请注销,有的银行还规定,注销申请必须以书面形式。

误区二:人民币还外币很方便

现在双币信用卡比较流行,许多人看中了“外币消费,人民币还款”的便利。

其实,这种便利也许没有想象中那么简单。各家银行对购汇还款的服务有较大差别。有的银行只接受柜台购汇,持卡人

必须到银行网点现场办理购汇,然后打入账户还款,也就是说,只要消费了外币,还款就必须到银行柜台办理。

有些银行能够提供电话购汇业务:先存入足额的人民币,然后打电话通知银行办理。不过,如果到期忘记通知,即使卡内有足额人民币,也不能用来还外币的透支额。

值得一提的是,招行和建行提供的自动购汇业务比较便利。持卡人可以委托银行自动从关联的人民币账户中到期自动购汇还款,省了不少车马费和电话费。

误区三:像借记卡一样提现

信用卡取现,除非是万不得已的情况。银行发信用卡,主要目的是为了让客户多消费,赚取更多佣金,如果客户用现金消费,银行就赚不到钱。所以,信用卡的通行惯例是,取现要缴纳高额手续费。有些银行的取现费用高达3%,取1000元,要缴纳30元给银行。

即便是为了应急,取现后也一定要记得尽快还款。因为各家银行普遍规定,取现的资金从当天或者第二天就开始按每天万分之五的利率“利滚利”计息,不能享受消费的免息期待遇。这也是信用卡与借记卡的重要区别之一。

误区四:提前还款很保险

有些人觉得每月还款太麻烦,或者怕自己到期忘记,索性提前打一笔大款项,让银行慢慢扣款。这种做法要不得。

首先,存在信用卡里的钱是不计利息的,等于你给银行一笔“无息贷款”,这与信用卡的功能正好背道而驰。还有一点更为重要:打信用卡的钱,进去容易出来“难”。有的银行规定,从信用卡取现,无论是否属于透支额度,都要支付取现手续费。有的银行则按笔收费,每次高达数十元。所以,除非预计即将发生的消费将大于透支限额,最好不要在信用卡里存放资金。



先消费,后付钱,听上去很美,可是天下没有免费的午餐。很多人在大笔一挥,签约领卡的时候,对使用条款其实还没有真正了解。等到拿到账单,就“目瞪口呆”,或者以为银行“乱收费”。比较典型的“误解”,有以下几种:

误区一:免费卡“不办白不办”

现在有些信用卡年费打折,刷卡送

税务窗口

郑州市地税局直属局

个税申报取得成效

郑州市地税局直属局全局个税申报工作取得良好成效,截至目前,该局已有925名年所得12万元以上纳税人主动到地税部门办理个人所得税自行申报,共计申报所得16045万元,应纳税款2496万元,已缴(扣)税款2454万元,补缴税款42万元。

孟涛