

# 年关巧用自助银行

本报记者 王震 张世豪

## 柜台业务有点“堵”

市民孙先生告诉记者,他今天已经是第二次来银行了。“上午来过一次,单位发了年终奖在卡上,暂时也不派用场,就转成存单了。结果下午我爱人单位也发了年终奖,加起来3万多。存银行利息太低,我们一商量就买个人民币理财产品算了。”

据了解,像孙先生这样将年终奖集中起来买理财产品的市民不在少数,还有不少是交电水费用的,人群中记者看到一些老人的身影,工作人员告诉记者,老人们多数是来查收退休金的。记者在淮河路建设银行发现银行有专人给前来查收退休金的老人指引到专门的自助柜员机前,以减少等候的人群。

一位银行柜台工作人员告诉记者,每年快过年时都会出现这样的情况。据了解,现在的银行职能较前些年已经发生了极大的变化,除了本身不断推出的个人金融产品和金融衍生产品外,还普遍承担了大量各类公益事业费用代收代缴的职能,使银行的工作量成几何倍数增长。

与柜台业务不同的是各银行网点的自助服务区排队等候的人基本上都在三五人左右,有时甚至没有人使用。“主要

是观念上还不能接受,或者担忧上述电子渠道的安全。有些客户更愿意选择传统柜台办理业务,这也是造成银行排队的重要原因之一。”银行工作人员表示,转账、速汇、企业分红转账等业务明显增多,有的网点日均业务量翻了近一倍,很多银行营业网点的柜员一天要处理几百笔业务,工作强度非常大。

## 多数业务可“自助”

记者了解到,科技金融已经给市民带来了许多方便,特别是电子银行的推广与普及,各家银行除增设了自动取款机、存取款一体机、补登机自助设备外,近年还相继推广网上银行、电话银行等。

自助银行可以帮银行降低运营成本,提高服务效率。以一笔1000元的存款业务为例,如果是柜台办理,需要经过客户填单、工作人员确认、点钞、复核、客户签字确认等多个程序,约需2到3分钟,这还不算客户排队等候时间。此外,还涉及柜面人员、纸张等资源的占用。

相比之下,如果是自助存款,不仅节省时间,还节省相关费用。对于客户来说,目前基本所有银行自助终端转账手续费都有一定优惠,不但比柜台方便

还要更省钱。

## 四招缓解排队

市区各大银行相关负责人建议,以下几点可使银行的“长龙”现象得到缓解:

一是自助银行。如今的自助银行,除了简单的存取款业务,有些还可以办理汇款、手机充值等业务。

二是网上银行。在签约成为银行的网上银行客户后,坐在家中,轻点鼠标,查询、挂失、账户管理、服务管理、转账、汇款、缴费服务、外汇买卖、证券业务等多种服务基本上都能在网完成。

三是电话银行。电话银行的功能和自助银行差不多,不用上网打个电话就可以了。

四是办理委托扣款。市民可将银行账户与各类公用事业账单绑定,每月由银行代为缴费。通过银行代扣的方式,操作简单,使用方便,只需要用户和银行签订一份简单的合同,只要账户余额足够,以后每个月银行都会自动扣取各类费用。

某银行大堂经理建议市民,如果担心等待时间太长,可尽量到位置较偏一点的银行网点办理业务。



资料图片

新春将至,正是银行业务的高峰期,昨日,记者走访了二环路内的4家国有银行,各银行网点大厅等候区等待叫号的市民都有二三十人,记者发现平均等待时间在一个小时左右。

## 金融看台

### 阳光保险 分红产品持续热销

近日,记者从刚刚结束的2010年保险业情况通报会上获悉,保险机构年均收益率连续五年超过6%,保险资金运用平稳增长。刚刚获得“最佳投资团队”的阳光保险,2010年全年的投资收益率继续领先行业,在此基础上阳光人寿的各类分红险种持续热销,为应对国内高通胀的经济形势提供了有力的投资选择。

如何打理好自己的财产,保证资产安全并寻求资产增值,是大多数人面临的现实问题。“收入有来源,生活有保障,消费有规划,理财有目标”成了保持个人和家庭财务健康的锦铺。保险专家建议,适当投资分红险不失为一个明智选择。

分红险对抗通胀作用不言而喻,据阳光人寿2011年开门红销售数据显示,分红险销售呈现热销趋势。据悉,阳光人寿热销的分红险险种主要有“阳光人寿财富宝两全保险(分红型)”和“阳光人寿大富翁两全保险(分红型)”,这两款产品是阳光人寿推出的分红型产品,以关注客户利益、关注财富安全为理念。

张世豪

### 新华保险 三个工作日完成快速理赔

仅三个工作日,新华保险河南分公司就办理完成一起给付金额10万余元的理赔案件。

2010年12月29日,当客户顾女士在化疗的病床上接过鲜花时,感动得热泪盈眶,连连表示:没想到新华保险的工作人员办事效率这么高!

顾女士家住郑州金水区,2006年12月29日在五星级酒店孙红梅的耐心讲解下投保了新华保险的“福家健康终身健康理财保障A计划”险,年交保费3600元,基本保险金额是10万元,附加住院医疗保险,保额1万元。

2010年12月3日,顾女士被确诊为乳腺癌,在业务员孙红梅的帮助下,她于2010年12月27日向新华保险公司递交了理赔资料。新华保险河南分公司得知顾女士的病情后,迅速为其开辟了绿色通道。仅三天时间,顾女士的救命钱——10.46万元就已经打入她的账户。收到理赔金后,顾女士的老公当即在妻子的病床前为自己签下了一份新华保险的最新产品——“吉祥如意A款两全保险(分红型)”保险。

世豪

### 太平人寿河南分公司 编印《理赔诉讼案例汇编》

最近,太平人寿河南分公司历时半年编印出《理赔诉讼案例汇编》。

《理赔诉讼案例汇编》汇集了该公司开业以来46个诉讼案例,并对46起案例进行了汇总、分类、分析、总结。全书分为“胜诉篇”、“败诉篇”、“调解篇”,每个案例分为“保险合同情况”、“事故及理赔情况”、“诉讼类型”、“诉讼处理流程及批复”、“诉讼经过”、“律师评案”、“运营评析”8大模块。该书集中体现了当前各级法院对保险法律适用的掌握尺度,对帮助保险公司了解如何赢得保险诉讼具有重要的指导意义。

新《保险法》对保险消费者利益的保护更加关注,对保险公司理赔服务、经营管理等也提出了更高的要求。随着人们法律维权意识的不断增强,保险合同的签订、变更、履行等环节的矛盾纠纷越来越多,特别是业界客户对理赔结论的不满引发的涉诉案件急剧增加。

太平人寿员工表示:这本书能让大家思考工作中遇到的许多问题,能够帮助大家总结经验,改进工作中存在的问题,提升公司对诉讼的应对能力,维护公司合法权益,为公司持续健康快速发展保驾护航。

赵康平

## 热点聚焦

### 火车票可刷卡购买

本报讯 随着春节的来临,为更好地服务民生,进一步改善铁路金融服务环境,给老百姓铁路出行提供更加优质、安全、便捷的服务,铁道部、中国银联联合部分商业银行,1月19日起推出刷银联卡购票服务,将银联卡便民服务延伸到铁路运输领域。

目前,该业务在北京、郑州、武

汉、西安、上海、南昌、广铁、成都八个铁路局的256个较大车站试行。旅客持任意一张银联卡,均可在这些车站的售票窗口POS机和自助售票机上刷卡购票。

此前,为服务世博,长三角地区部分车站实现了刷卡购火车票。此次在全国较大范围内推广该项服务,是继2010年9月中国银

联与铁道部签署战略合作协议以来,双方在推进铁路支付电子化进程中取得的重要进展,也是相关各方为服务春运、便利民生而采取的积极举措。

据悉,随着试点工作的推进和各方合作加深,银联卡在铁路行业的应用范围还将不断扩大。

(记者 王震)

## 股市前瞻

### 2011年A股或在曲折中上行

华泰柏瑞日前发布报告表示,2011年A股将在曲折中上行。

报告中指出,与房产、存款、债券相比,2011年最有吸引力的大类资产配置可能仍是股票。

从估值角度来看,按照2011年全市场业绩增速25%左右,当前全市场19倍的静态市盈率估值,A股有充分的估值安全边际。

从资金供求关系来看,2011年股票供给大幅减少,对资金需求大幅减少。首先是大小非解禁已过高峰,市场已经实现全流通;其次,银行融资高峰已过,对A股的融资压力也有望将显著减轻。

从政策方面来看,股市政策方面已有一年多的“真空”,说明政府认可目前的股市是健康平稳的。这

一方面是由于目前的A股市场估值合理,市场活跃,社会问题最少;另一方面是由于政府可以通过控制股票供给的方式,控制流动性。

此外,报告认为,股票市场流动性的相对宽松还受益于政府对房地产市场的打压,导致资金从房市流出,进入股市或实体经济。

辛琪

## 生活理财

### 培养孩子的理财观

教育专家认为,对于孩子来说,理财教育是关乎孩子社会生存的教育。那么,如何让孩子们树立现代理财观,提前做好物质和观念上的准备?

一个人认识和驾驭金钱的能力包括两方面:一是正确认识金钱及金钱规律的能力;二是正确使用金钱及金钱规律的能力。现在的孩子比以往任何时候都更需要了解理财知识。

#### 与孩子谈论金钱

很多家长在教育孩子理财观的问题上,存在着两种极端的做法:一是过分淡化金钱的作用,由于担心唯利是图、拜金主义等不良观念在孩子身上滋长,让孩子从小远离金钱;二是过分夸大金钱的作用,将人生的前途看做是“钱”途,教育孩子赚钱多少是衡量人生价

值的唯一标准。客观来看,人的一生是从人力资本转向金融资本的过程,因此孩子从小就应该对金钱有适度的理解,知道钱的来源和用途,知道怎样赚钱和花钱,而且这种能力的培养最好从少儿阶段就开始,抓得越早,效果愈佳。研究表明,5-12岁是儿童理财教育的关键期。

#### 把观念转化为行动

青少年由于心智尚未成熟,理财意识十分淡薄,在生活中,他们的消费行为较随意。所以,当孩子有了合理的消费意识时,需要家长督促把意识转化为好的消费习惯。经过有关专家长时间观察和研究,总结出了广泛存在于青少年身上在理财方面最容易犯的若干种错误,包括:透支享用,不考虑偿还;没有储蓄的习惯;买东西时,把

钱花个精光;购物时只相信广告等。为了把好的行为习惯固化下来,避免无计划或过度消费,可以教孩子养成记账的习惯,家长定期检查账目,或者家长和孩子共同讨论后定下规矩,由孩子严格执行。

#### 让孩子参与家庭理财

无论是在生活上还是理财上,当今的孩子大多以自我为中心,所以可以从现在起,引导孩子以家庭为单位参与理财规划,学会为家庭花钱、为父母花钱、为社会公益花钱。除了引导孩子有计划、有节制的消费以外,还应该积极鼓励孩子加入家庭理财活动,比如,通过让孩子为家里做家务,给他制造赚钱的机会;在给孩子购置生活必需品时,让他也拿出自己压岁钱的一部分。

王慷

## 理财案例

孙老先生今年61岁,去年退休后,一下子闲下来,感觉无所适从。目前有存款约30万元,住着单位分配的房子,每月退休金1500元,足以应付简朴的晚年生活。然而他担心,随着收入减少,年龄增大引发的各种疾病隐患,能否安享晚年?

退休生活的三大重点是住房、现金和医疗。必须保障金融资产有足够流动性,意识到医疗支出会明显增加。

### 退休老人理财“稳”字当先

#### 支招一:保本为首要原则。

理财专家介绍,绝大部分人退休后收入增长弹性不大,因此投资首要原则是保障本金安全。同时兼顾投资收益以抵御通货膨胀,不至于造成财富缩水或实际生活水平下降。

资金的大半要优先选择保本型、低风险型、期限较短的产品。比如银行固定收益理财产品、短期保本型理财产品、纯债券型基金、定期存款等。

剩余资金可结合客户自身情况配置。稳健型、保守型客户可加大低风险资产投入,进取型客户则可拿部分资金参与资本市场,购买

#### 基金、少量炒股。

支招二:资金安排留有余地。刚退休的老人,收入较工作时有所减少,资金安排应留有余地。所有投资不可占用家庭必需生活开支、医疗费、子女婚嫁款等。每月尽量做到略有结余,以应付将来各项支出。结余部分可考虑基金定投,长期复利效应应积极少成多。再留存1-2万元应急准备金,购买货币基金以应对家庭紧急开支。

已退休的老人重新开始投保医疗险,保费过高容易倒挂。不如用少量资金投保意外险、骨折险等险种。避免因为意外造成家庭额外开支。

张希

## 金融资讯

### 光大银行 焦作分行正式开业

本报讯 1月17日上午,光大银行焦作分行正式揭牌。

光大银行郑州分行行长崔敬奎表示,焦作是河南省正在力推的中原经济区核心区6个城市之一,处于中原经济区西北部的重要节点,承担着与晋东南合作对接的重要任务。在焦作开设分行是光大银行支持中原经济区和促进焦作经济发展的重要战略部署,也是郑州分行进一步延伸服务网络、扩大辐射范围、强化服务功能的一项重要战略举措,作为光大银行郑州分行在河南地区的第三家异地分行,焦作分行的成立是标志该行以郑州为中心向周边城市辐射的网点圈已成型。

该行焦作分行有关负责人介绍,焦作分行将因地制宜,坚持以客户为中心,以市场为导向,把光大银行的品牌优势与焦作的区域优势结合起来,继续发扬光大人勇于创新进取的精神,努力打造一流的服务水平,塑造具有鲜明特色的精品银行,为焦作经济社会发展作出积极贡献。

又讯 光大银行1月19日起发行阳光理财A计划2011年第二期产品,本期产品将增加“理财一起团”一年期美元产品的团购计划。老客户只要带领一位新客户一起“团购”理财产品,即可以普通客户的购买金额享受高端客户的产品收益。据介绍,光大银行阳光嘉年华的“理财一起团”计划每月将根据不同的主题,推出不同的“团购1+1”理财产品。产品类型包括套餐计划、外币T计划等固定收益类理财产品等。新客户可以和老客户一起组团,共同享受折扣,让一人独享变成了“团购1+1”的分享,实现“同等金额收益更高、同等收益起点更低”。

(记者 张慧)

### 中信银行 同日获两项年度大奖

本报讯 1月12日,由著名财经网站和讯网发起、中国证券市场研究设计中心等机构联合主办的“第八届和讯财经风云榜”在北京揭晓,中信银行获得“2010年度最佳财富管理品牌”奖。财经风云榜已经连续成功举办七届,奖项设置包括了银行、证券、保险、基金、期货以及上市公司等多个行业。

同日,由国际知名的第三方金融研究机构——银率网主办的第三届消费者“360度银行评测”活动也举办了发布活动,中信银行荣获了“理财产品消费者满意度”奖。消费者“360度银行评测”活动由银率网主办、中央财经大学中国银行业研究中心及新华社经济参考报联合协办,针对消费者对银行各类金融产品与金融服务的使用状况及满意度进行综合调研评测,为金融机构提供全方位、多角度、公正客观的消费者反馈。

近年来,中信银行上下努力践行零售银行发展战略,以理财为突破口,着力打造中高端客户服务体系,不断提高为客户提供全方位、个性化金融服务的能力,以多样化产品为主导,以多渠道服务平台为基础,以服务质量为保障,以百姓满意为目标,形成了中信特色的零售银行品牌。

(记者 张世豪)

## 股市在线

### 沪市A股涨跌幅排行榜

涨幅前五			
股票简称	最新价	涨幅	涨幅
红阳能源	10.19	0.93	10.04%
界龙实业	11.32	0.81	7.71%
百大集团	8.00	0.42	5.54%
中国铝业	10.52	0.51	5.09%
ST兴业	7.29	0.35	5.04%

跌幅前五			
股票简称	最新价	跌幅	跌幅
华胜天成	14.34	-1.39	-8.84%
中粮屯河	12.08	-1.06	-8.07%
青松建化	16.95	-1.45	-7.88%
西藏旅游	11.40	-0.95	-7.69%
广州药业	20.32	-1.69	-7.68%

### 深市A股涨跌幅排行榜

涨幅前五			
股票简称	最新价	涨幅	涨幅
富春环保	38.83	3.53	10.00%
齐翔腾达	43.71	3.95	9.93%
华茂股份	12.31	1.02	9.03%
中国宝安	15.77	1.25	8.61%
精诚铜业	32.20	2.52	8.49%

跌幅前五			
股票简称	最新价	跌幅	跌幅
新时达	20.98	-2.01	-8.74%
东方锆业	33.45	-3.14	-8.58%
启明信息	17.65	-1.65	-8.55%
西藏矿业	29.38	-2.61	-8.16%
中超电缆	22.50	-1.92	-7.86%

数据截止日期为20日16:00