



光大客服中心创造业界多个“第一”

本报讯 记者日前获悉,在刚刚结束的由中国金融客户中心发展联盟举办的2011年优秀奖评选活动,光大银行客户服务中心以创新的管理理念和优质的客户服务,获得多项大奖。

经过多年的打磨锻造,围绕提升客户体验和服务满意度,光大客户服务中心创造了业界多个“第一”:第一家把人工服务选项放在第一位的银行,让客户需要人工服务时不再“走迷官”;第一家实现了全行自助设备集中统一监控的模式化管理,一

且用户在ATM忘记取款,客服中心将致电客户;第一个实行全技能路由策略的金融客服中心,业务办理实现零转接,一站式服务解决客户问题;全国为数不多的实行信用卡业务与非信用卡业务一体化管理的金融客服中心。

据了解,光大银行95595客户服务中心由总行电子银行部统一管理,与网上银行、手机银行、自助银行与物理网点等渠道共同构成光大银行对外服务的渠道,客户服务中心始终坚持“以客户为中心”的

理念,注重客户体验,加强产品创新和服务流程的持续优化,最大化地发挥客户服务中心的价值。

据悉,光大银行的其他个人和团体也在此次评奖活动中获奖。该行四位优秀员工分别获评“最佳新秀座席员奖”、“最佳培训师奖”、“最佳技术支持专员奖”、“最佳综合业务支持专员奖”;多个团队也获评“技术支持精英团队奖”、“综合业务支持精英团队奖”、“运营精英班组奖”。

(王振)

A股延续弱势 探底仍为主导

本报记者 张世豪

上周,A股市场走势低迷,指数连续下跌,上证综指创下近31个月以来的新低,而深成指跌穿10000点关口,市场人气极度低迷。

个股出现了大幅度的下跌,一些前期表现强势的个股纷纷补跌,除了银行板块由于受汇金增持的影响走势坚挺之外,其余板块满盘皆绿。周线上也收出了一根长阴线,形成了破位下行的态势。

分析人士认为,由于目前政策面、消息面以及外围市场还看不到转机,因此短期内市场仍未企稳,投资者还需保持谨慎。

A股表现“跟跌不跟涨”

就在A股再创新年内新低之际,外围股市却在上周五大幅反弹,其中,道指更是连续四周上涨,强势逼近12000点关口。上周五,美国股市大幅上涨,道指周线收出4连阳,标普500指数连续三周收高。市场对即将召开的欧盟峰会态度乐观,银行板块普遍上扬。而麦当劳盈利强劲增长,股价创出了历史新高。

从道指的走势来看,已经扭转了10月初的下跌趋势,并且强势突破了8月末的高点,创出近两个月来的新高。同时,欧洲股市也明显转强,欧洲三大

股市在上周五均出现大幅反弹,德国DAX指数涨3.55%,英国富时100指数涨1.93%,法国CAC指数涨2.83%。

尽管市场对国庆节后汇金增持带来的反弹并没有太高期望,但是A股如此表现仍然出乎不少人的预料。分析其中原因,最为直观的是股市扩容带来的资金压力和心理压力。由于股市长期低迷,没有了财富效应,市场变得毫无吸引力,投资者对股票的需求萎缩。然而上周市场在好不容易反弹两天以后,途中经历中国水电这支大盘股上市,反弹行情随即戛然而止,市场也再

次陷入了“跌跌不休”的局面。而令整个市场不解的是证监会并没有立即叫停新股上市,反而变本加厉地鼓励新股上市。

10月20日,证监会取消了前三个月审批的时间,此举将大大的加快新股上市的节奏。而在新股不断上市的前提下,银行也开始密集获批发行次级债,这一幕幕都将会使得市场资金抽紧,而后在宏观经济和企业盈利增速不断下滑的背景下,市场四季度难言有行情产生,两市将继续保持震荡筑底的格局。

2300点危在旦夕

今年以来A股的走势扑朔迷离,从年初开盘点位算起,上证综指累计跌幅达到18%。而从今年4月18日的高点算起,上证综指最大跌幅已经达到24%。2300点附近,多空之间的厮杀已经刺刀见红,血拼一触即发。如果大盘跌穿2300点关,大盘指数将回到十年前的原点,市场信心将遭到更大的打击。

市场人士认为,管理层目前还没有要救市的迹象。国庆长假后,正当大盘

要跌穿去年大底2319点的时候,汇金及时通过增持挽救了大盘,使得股市短时脱离了险境。但中国水电的上市说明,汇金增持或是为护航中国水电上市的权宜之举,而当大盘挑战2300点整数关口的时候,管理层可用的牌并不多。而更多的超级大盘股已经如箭在弦不得不发,这些超级大盘股陆续而来,将对2300点关口形成较大冲击。

另有观点认为,经过上周的下跌,市场将面临两个重要的支撑位,一是

2300点整数关口,二是2245点的重要支撑。同时,银行股已经独立走强,而本周四大银行将集中公布三季报,由于三季报业绩出现较快增长是大概率事件,因此银行股将会封杀大盘大幅下跌的空间。当然,分析人士也指出,市场的可操作性并不强,考虑到新华人寿等大盘股将在年内发行,资金面依然偏紧,而中小市值公司随着三季报披露,估值压力将进一步显现,风险将会继续释放。

机构观点建议观望

广发基金表示,从宏观经济指标来看,经济增长呈现出了下滑趋势,而CPI虽有下滑但通胀风险仍存,而管理层对宏观经济的整体判断为“宏观经济形势整体向好,调控基本适度”,即管理层认为当前经济形势是主动调控的结果,由此可判断短期内政策放松的可能性进一步下降。

好买基金研究中心认为,目前A股重回弱势格局。而展望2011年剩余时间,在CPI、经济增速双下降的大环境、货币政策仍处于较紧张状态、股市供需失衡这些长期制约因素未改变之前,A股

总体处于弱势,间或有反弹行情。富国基金观点认为,上周统计局公布的经济运行数据显示,三季度GDP增幅9.1%,增速创近两年的新低,市场对经济放缓的忧虑;同时房地产行业开工数据较差,导致部分周期类板块大幅下挫;欧债危机的前景依旧扑朔迷离,海外股市大幅震荡也是A股市场表现不佳的一个原因。

易天富基金研究中心提醒投资者,近期A股将延续下跌的走势,建议继续观望。分析师认为,政策调控有放松倾向,3年期央票发行利率可能继续下

行,但利率指标较强的1年期央票仍将维稳。观察中国上一轮的政策调控,稳健的货币政策经历了“紧缩-稳定-放松”的循环。专家认为,3年期央票中标利率的微降,可以视为紧缩中止的信号,货币政策进入观察期得以确立。数据显示,上周央行在公开市场合计回笼资金1210亿元,同时上上周到期资金990亿元,央行此前一周实现净回笼220亿元,为连续第二周净回笼资金。目前看来弱市格局不改,短期如无重大利好将难改下跌态势,所以短期内市场难有好的表现,建议投资者以观望为主。



制图 毛洁

金融资讯

东亚银行 公益基金“萤火虫乐园”落户大连

本报讯 近日,由上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金捐建的全国范围内第14所“萤火虫乐园”,在大连庄河市徐岭镇复兴小学落成,这也是东亚银行公益基金在辽宁省内捐建的第二所乐园。来自东亚银行(中国)有限公司、东亚中国大连分行、东亚银行公益基金特别爱心合作伙伴大连鹏生集团有限公司、大连恒泰食品有限公司的嘉宾出席典礼。

此次东亚银行公益基金捐建的“萤火虫乐园”包含先进的电脑、投影设备、网络等电教设备以及2000余册图书的书库,总价值约人民币20万元。此外,落成典礼上除了正式启用“萤火虫乐园”之外,东亚银行公益基金也向该校学生捐赠了200个含实用文具和字典的“萤火虫60包裹”。

东亚银行公益基金成立于2009年11月,是内地首家外资银行发起设立的公益基金。“萤火虫计划”是公益基金的主要项目之一,该计划包含捐建图书、课桌椅、电脑及网络等先进设备的“萤火虫乐园”,向学童捐助内含学习用品和书籍的“萤火虫60包裹”,组织志愿者支教及培训乡村教师等多项爱心行动。截至目前,东亚银行公益基金在全国共建造14所“萤火虫乐园”,捐赠1万多个“萤火虫60包裹”。

(王翠)

泰康人寿 理赔及时解危难

本报讯 近日,滨保高速发生一起交通事故。在事故发生24小时内,泰康人寿快速启动理赔应急预案,连夜派专人第一时间赶赴现场、医院,积极排查出险客户,并开通理赔绿色通道。在最短的时间内履行保险责任,向客户提供优质的理赔服务,是泰康人寿义不容辞的责任。

经天津、河北、山东分公司多方努力,事发24小时内,泰康人寿已确认一名河北籍客户出险。该客户投保了“泰康卓越人生终身寿险”、“附加安心无忧意外伤害”等险种,累计保额8万余元。(秦文)

信用卡还款要HOLD住

虽然国庆假期已经过去两周,但在享受了国庆长假的喜悦后,不少人开始为收到的一张张信用卡账单担忧,现金流吃紧的人更是忧心忡忡。

另外对于节后匆匆赶回单位上班的持卡人来说,因遗忘而造成信用卡逾期还款,多少有些得不偿失。节后信用卡还款一定要细算账,记者特意咨询银行理财专家,总结了一些节后还款的注意事项。

信用卡的温柔陷阱

滞纳金:如果在还款日没有缴纳够最低还款额,那么最低还款额中的未还部分仍需缴纳滞纳金,以1万元为例,最低还款额为1000元,如果只还了300元,未还的700元还要被收取滞纳金。大多数银行的滞纳金收费标准是“最低还款额未还部分的5%”。

循环利息:如果不能及时还款,银行除收取滞纳金外,还会收取相应的循环利息,这笔利息是全额收取的,假如应还款1万元,即使差1元钱没有还清,大部分银行是要按照1万元计算利息的。

超限费:假日血拼很容易让人把信用卡“刷爆”,大多数银行的信用卡都有10%左右的超限额度,而且按照超限金额的3%到5%来收取“超限费”。

信用卡还款急救

最低还款:如果暂时无法全额还款,可以采用归还总费用10%的方式进行最低还款额还款。这样可以避免个人信用受损,不过利息是不能避免的。分期还款,很多银行都推出了分期账单服务,通

常可以选择3个月、6个月、12个月期限,分期付款期限不同,支付的手续费也不同。

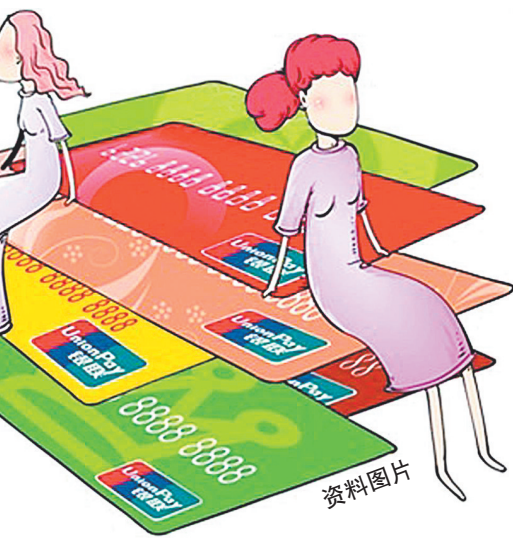
申请信用推迟:如果因为紧急情况无法及时还款,可以致电发卡行客服申请延迟还款,多数银行会根据客户实际情况为客户办理1至2天的信用卡延期还款业务。

信用卡轻松还款

自动还款:在开办信用卡的同时,利用所属银行的借记卡、存折等进行关联,具体方式可通过柜台、网上银行、客服电话等多种方式申请开通自动还款服务,即可在每月信用卡的账单日当天,自动从指定借记卡中向持卡人的信用卡转账还款,并且免手续费。

另外,多数银行都开通了信用卡跨行自动还款功能,即可通过关联其他银行的借记卡对其信用卡进行自动还款。

便利店自助还款:一些便利店也有自助还款终端,也是节后安全还款的不错选择。只要便利店里“拉卡拉”自助刷卡终端,市民就可以在这种终端上刷卡,不花手续费就能实现异地、跨行给信



资料图片

用卡还款。

但需要提醒市民的是,使用智能支付终端还款,一些银行到账有延时性,为2-3个工作日,持卡人最好提前几天还款,以免罚息。

第三方支付平台还款:第三方支付平台可以在任何时间、用多种银行的借记卡为信用卡还款,出色的便利性不容小觑。但大都不支持实时到账,还款到账时间都是在经常划款之后的一两个工作日,因此,持卡人划款时间应较到期日提前几天。

第三方支付的安全性问题值得关注,各第三方支付平台的安全系统有所不同,用户在使用前要严格按照要求使用,并且最好在自己固定的电脑上使用。

电话银行还款:部分银行还有电话银行还款服务,只要开通了电话银行业务,储蓄卡上又有足够的金额,只需拨打银行客服,报上信用卡和储蓄卡卡号等信息,就能轻松还款了。

世豪

女性专属的保险

女性保险,是根据女性的生理特点和社会特点,而专门设计的保险产品。不仅更有针对性,而且去掉了了一些并不适用于女性的保险功能,降低了保费。

特殊期保险:这是针对女性特殊时期而设计的保险,最为常见的就是生育保险了。随着生活压力加大,生活节奏加快,女强人几乎不可避免成为高龄产妇。一些保险公司推出的女性健康类险种和储蓄型分红险也开始涵盖女性妊娠期疾病,提供特定保障,适合育龄女性。由于女性妊娠期的风险概率比正常人要高得多,保险公司会对准妈妈进行严格的体检,并和保健医院取得联系,了解她们的健康情况后才准予投保。另外,此类保险一般都需要较长的观察期,通常90至180天以后才能生效。如果选择这类保险,最好在妊娠以前就投保,否则在妊娠两个月后保险公司一般会拒保。

专用型保险:女性一旦患有子宫、卵巢等女性器官方面的疾病,对其生理和心理都会造成沉重的打击。专用型保险是保险公司针对女性生理特征而设立的相关保险,专门为女性的乳腺腺、卵巢癌、宫颈癌等疾病提供医疗保障。

呵护类保险:考虑到女性的爱美需求,一些保险公司承保当被保险人遭受意外事故需接受整形手术时,这种女性险可以对治疗费用进行理赔。如女性健康的险种就比较全面地涵盖了女性首饰的恶疾,保障范围还包括了意外整形手术保险、由意外导致的毁容整形手术等。

储蓄型保险:此类保险和一般不分性别的储蓄型保险相差不多,但在设计上突出了一些“女性尊享”理念,比如会有一些免费女性体检、美容健身场所打折等附加优惠,使这类险种像某些珠宝首饰等作为一种身份地位的象征,备受时尚白领的青睐。

投资理财型保险:趁职场得意,收入较高时,积极合理理财。当然,在选择保险产品时不仅要货比三家,女性还要具备成熟的判断能力,知道什么是自己真正需要的保险。

世豪