

本报讯“光大金阳光，与您共成长”。记者昨日从中国光大银行郑州分行获悉，该行将倾力支持小微企业发展。

据了解，2011年以来，国家扶持小微企业发展的金融政策连续出台，表明了政府扶持小微企业发展的决心。光大银行作为一家国有股份制银行，一直以来非常关注小微企业融资问题，采取了一系列措施着力解决小微企业融资难的问题，助力小微企业发展。

据介绍，光大银行小微金融业务是指面向小微企业和个人经营者提供的全面金融服务，服务对象为企业经营者及股东，覆盖结算、信贷、财富管理等领域。光大银行小微金融有以下特点：一是产品丰富，担保方式灵活；光大小微金融业务根据不同小微企业群体的资产状况、经营模式量身定制最能切合其需求的整体解决方案，在融资主体、担保方式、资金监控等方面实行差异化，使小微企业主有更多选择。二是办

理手续方便快捷；光大银行小微业务团队深入市场，及时准确地捕捉客户的需求，并深入了解客户从而简化繁琐的调查、审批环节，缩短流程，优化手续，提供高效、高质量的金融服务。三是丰富的配套服务和增值服务：通过建设金阳光俱乐部，为小微企业主打造综合金融服务平台，包括贷款融资、支付结算、个人理财等一系列配套服务，提供一站式服务。

(张营兵)



银行信用等级差 可能无法贷款

本报记者 张世豪

近日，家住航海路幸福港湾的文先生遇到了烦心事，文先生去银行办理购车贷款时，被告知信用等级差不能办理。文先生很纳闷，自己从来不使用信用卡，怎么就信用等级差了。

事后查询得知，自己的住房贷款有几次逾期还款了。文先生表示，自己对信用等级不了解，因为生意比较忙有时就会把还贷的日子往后拖两天，想着也就一两天就还上了，没料到因为一两天的拖延影响到车贷办理。

到银行申请贷款或者信用卡，银行方面通常会查询个人信用状况的经历。个人信用评分成为市民能否如愿得到贷款的重要参考，在记者的采访过程中，各家银行工作人员都表示，个人信用等级很重要，要靠诚信积累，广大客户应该珍惜。

个人信用档案包含哪些内容

一项网络调查显示，超过八成的网友从未查询过个人信用档案，而问及哪些内容属于个人信用档案范围，26.03%的网友认为是“信用卡实用记录”和“个人借款还贷情况”，17.81%的网友认为包括“个人财务状况”，另有15.07%的网友认为是“水、电、燃气费等公共事业缴费记录”和“电话、手机缴费记录”，了解者甚少。

据银行业相关人士介绍，个人信用档案主要包含以下几方面的信息：1. 贷款信息。包括何时在哪家银行贷款，金额多少；贷款的种类、期限和还款频率；目前已还多少，还有多少没还；每月需要还多少钱以及各月是否按时、足额还款，是否有连续数月不还款的记录，共有多少次没有按时还款等信息。2. 信用卡信息。主要记录何时在哪家银行办理了信用卡，额度多少，目前使用了多少额度，本月需要还款额，最近24个月各月是否按时还款，是否有连续数月不还款的记录等。3. 信贷领域以外的信用信息。如电话缴费信息、个人住房公积金信息、个人参加养老保险的信息。

“不良记录”能否消除

记者就如何消除“不良信用记录”采访发现，不少市民认为花点钱或找找人就能消除。

记者在中国人民银行郑州中心支行获悉，个人的信用信息是通过专线从商业银行等机构传送到中国人民银行征信中心个人信用信息数据库的，整个过程由计算机自动处理，没有任何人干预。更改个人信用记录须经央行批准并操作实施，即便是银行内部的工作人员，也不可能随便更改。对错误数据的修正更是有严格的审批制度，需要层层报批，基层银行没有修改的权力。

工作人员告诉记者，对个人征信系统中的记录有异议或者办理贷款被拒时，可以向中国人民银行征信中心(或各地分中心)提出异议申请，征信中心将联系提供此异议信息的商业银行进行核查，并于15个工作日内回复异议申请人。如果查实是提交记录的商业银行存在失误，征信中心将协调商业银行进行更正。

记者了解到，央行不会主观评价个人的信用是“优”还是“差”，只是在个人申请贷款或者信用卡时参考存储记录。工作人员提醒，如果信用报告中确实有负面信息，只要在以后的信用活动中做到诚实守信，随着时间的推移，新的良好的记录会逐渐刷新、替代旧的负面的记录。任何人都可以重新建立自己的信用记录。



如何阅读银行理财产品说明书

面对复杂的银行理财产品说明书，投资者往往不知从何读起。银行理财专家提示，无论哪种理财产品，只要有收益，就一定存在风险。但是有时候投资者看理财产品宣传册却只注意到大大的“收益”字样，很少注意到风险提示内容。专家表示，其中原因很简单，因为这些风险提示文字往往是以更小的字体、更浅的颜色标注，一般出现在说明书中不起眼的角落。

为更好地了解银行理财产品合同中的风险条款，专家建议投资者在阅读说明书时，最好掌握以下三个原则：

一是由后及前。要真正看懂说明书，不妨先看后面再看前面，因为风险提示大多出现在说明书的末尾；二是由浅及深。因为浅色字是被故意淡化的，避免被投资者过分关注；三是由小及大。先看小字，再看大字。多数情况下，潜在的风险和可能发生的亏损被隐藏在在小字号的说明文字里。

银行理财产品的收益可分为保本保收益型、保本浮动收益型和保本浮动收益型。理财师提醒，只有保本保收益型产品的收益率是可以提前确定的，而其他两种类型的产品只能看预期收益率能够实现的可能性。专家提醒投资者，预期最高收益率并不代表实际收益率，跟踪市场上以往银行理财产品的表现可以看到，达到“预期”的概率并不高。

新川

存款准备金率下调 理财产品收益或降

本报记者 张世豪

2月18日晚，中国人民银行决定，从2月24日起，下调存款类金融机构人民币存款准备金率0.5个百分点。

此次宣布下调存款准备金率主要与外汇流入持续减少，市场资金紧张有关。春节后，物价指数有回落迹象，这也为下调存款准备金率提供了空间。对于这个信息，金融业内人士认为，理财产品的收益率也将随之下调，今年买短期理财产品可能不合算。



制图 柴莹莹

今年首次下调存准率

中国人民银行宣布从2月24日起下调存款准备金率0.5个百分点，这是继去年12月后第二次下调，也是年内首次下调。此次调整后，我国大型金融机构存款准备金率为20.5%，中小型金融机构存款准备金率为17%。

存款准备金是指金融机构为保证客户提取存款和资金清算需要而准备的在中央银行的存款，中央银行要求的存款准备金

降息还有多远

据悉，央行通过下调存准率释放了一个信息：未来资金供应将越来越充足。经济学家专家表示，下调存款准备金率可以增加银行超额存款准备金，可以增加银行对企业可贷款资金规模。但是，银行资金不可能直接进入市。所以，短期内心理影响大于实际影响。

对于此次存款准备金率下调，记者发现，市民更加关心的是何时降息。

理财产品收益或走下坡

市场对央行举动较为确定的预期是，货币政策的微调力度将加大，市场流动性将比以往更为充足。这也意味着以投向利率市场、票据市场为主的短期理财产品预期年化收益率有长期走低趋势。

记者走访了解到，绿城多家银行理财师普遍认为，今年理财产品收益率可能走下坡路，买短期理财产品可能不合算。

从本期排行榜看，产品的收益率也延续了上期的下降势头。从整体来看，上期人民币理财产品收益率最低达到4.5%，而本期跌到了3.3%，本期排行榜中有三款人民币产品的收益率在4%以下，还有一款产

占其存款总额的比例就是存款准备金率。因此，存款准备金率下调意味着各金融机构可以减少放在央行的准备金，将更多的资金投放市场。去年12月存款准备金率下调之后，约有4000亿资金被释放，此次下调预计还将有4000亿至5000亿左右的资金被释放。

此前，市场普遍预测，随着通胀的回落，货币政策将会有所放松，促进实体经济发展的背景下，出现降息的概率很小。

对此，汇丰银行大中华区首席经济学家屈宏斌认为，上半年将以数量工具引导市场利率下行为主，在年中或开启降息之门，在通胀缓解至3%以下时，利率有可能下调25个基点。

专家表示，此次下调存款准备金率打开了未来持续多次下调的通道，但下调不等于特别宽松，今年降准将成为常用的货币工具，在当前实际利率仍然为负利率率的背景下，出现降息的概率很小。

对此，汇丰银行大中华区首席经济学家屈宏斌认为，上半年将以数量工具引导市场利率下行为主，在年中或开启降息之门，在通胀缓解至3%以下时，利率有可能下调25个基点。

按照银监会的分类，我国商业银行包括大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行和外资银行。

数据显示，截至2011年第四季度，商业银行去年的净利润达到10412亿元，比去年同期增长36.3%；其中，非利息收入占比19.3%，占比较2011年前三个季度均有所下降。按此计算，去年商业银行平均每天“吸金”28.53亿元。

针对这一增长速度，业内相关人士表示，要改变银行业的暴利现状，银行业可考虑适度缩减银行利差以平衡各方利益，如通过单边或双边加减息的方式将银行利差缩小0.5%~1%，将一部分盈利转移至企业或居民。



阳光保险 获评最佳雇主保险品牌

本报讯 近日，在“第五届中国机构投资者年会暨2011金蝉奖颁奖典礼”上，阳光保险集团荣获“2011最佳雇主保险品牌”大奖，该集团旗下阳光财产保险公司荣获“2011最佳电话车险保险公司”大奖。

阳光保险自成立以来，始终坚持人文关怀，强调以“诚信”、“关爱”为企业的根本，将关爱贯穿于客户服务和员工成长过程。2011年，阳光保险率先在行业内拟定了“员工幸福指数”指标，并从2010年持续为符合条件的员工父母每月发放赡养老津贴……这些关爱举措不仅增强了员工的归属感，更是受到广大员工和家属的高度赞扬。

2009年1月正式开始销售的电销，经过两年多的经营，已建立起较为完备的电销运营管理体系，已成为阳光业务发展最快、最具成长力的销售渠道。2011年，阳光保险电话车险在业内首推“不限里程、不限次数”免费非事故道路救援服务；同年8月，该公司推出e车险“闪赔”服务标准，树立了车险行业最新的理赔服务标杆，将车险理赔服务引领到一个新的高度，这是阳光网上车险在车险服务概念和服务理念上的一次重大突破，是真正以客户为中心的服务创新举措。(徐阳文)

内地商业银行 去年利润超1万亿

2月17日，银监会发布相关数据显示去年我国银行业金融机构2011年总资产113.28万亿元，同比增长18.9%。商业银行净利润超过万亿元大关，达到10412亿元，创历史新高。按此计算，商业银行去年平均每天赚约28.53亿元。

按照银监会的分类，我国商业银行包括大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行和外资银行。

数据显示，截至2011年第四季度，商业银行去年的净利润达到10412亿元，比去年同期增长36.3%；其中，非利息收入占比19.3%，占比较2011年前三个季度均有所下降。按此计算，去年商业银行平均每天“吸金”28.53亿元。

针对这一增长速度，业内相关人士表示，要改变银行业的暴利现状，银行业可考虑适度缩减银行利差以平衡各方利益，如通过单边或双边加减息的方式将银行利差缩小0.5%~1%，将一部分盈利转移至企业或居民。

舒越



调低信用额度 信用卡丢失巧省挂失费

一般来说，信用卡丢失后只能通过挂失进行处理，但是挂失信用卡往往要支付挂失费用，不愿支付费用的持卡人还可以通过调低信用额度、暂时止付、销卡等方式进行挂失，这些方法都可以避免挂失费用的出现。

先说调低信用额度。一般一家银行的多张信用卡都是共用一个共同的信用额度，假如持卡人小张持有3张某银行信用卡，不慎丢失了一张，那么小张可以致电该银行信用卡中心或者通过网上银行将该张丢失卡片的信用额度修改为1元，这样即使其他人捡到卡片也没办法盗刷。此外，持卡人也可以要求信用卡中心对这张进行暂时止付，其道理跟修改信用额度差不多。

回避被盗刷风险之后，并不能彻底解决问题。此时一方面要全面寻找信用卡的下落；另一方面也得做好两手准备，如果确实找不到卡片，也不能就这么放着不管，若不想花钱挂失，最好的办法就是注销掉这张卡片。如果这个银行的信用卡只有这一张，那么可以先申请一个该银行的其他信用卡，新卡收到后再注销掉已经丢失的卡片，这样既不会出现风险，又能够继续使用，也是一个不错的办法。另外，在销卡之前，一定记得把积分转移到其他卡片上，如果不能转移，最好也要把积分先消费掉，否则浪费可惜。

当然，这些另类方法主要用于不愿支付挂失费用的持卡人，如果自己所持信用卡可以免费挂失，或者自己不在乎挂失费用的持卡人，并不需要给出这些操作。

还有持卡人给出了忘记密码账户密码的解决办法。如果是一个长期不用的储蓄账户，里面还有一些钱，但是取款密码不记得了，也可以使用信用卡自动还款来提取里面的存款。具体方法是，先办理一张储蓄账户银行同名信用卡(如果已有可以不用办)，然后将这张信用卡的自动还款账户设定为这张忘记密码的储蓄卡，此后用信用卡消费之后，便用这张储蓄卡自动还款，如果在还款之后发现没有全部还清，说明储蓄账户内金额已经用完，此时持卡人只要赶紧还清不足部分，即可以完成忘记密码账户的资金大挪移。这个忘记密码的账户就可以放在抽屉里不管了。

雪峰



“卡”不住的趋势：从对卡的管理到对人的服务

——招行信用卡完成全球超大系统升级

本报记者 王震

爱看电影的小王下班去看新电影，在售票大厅看到刷招行信用卡“5折看电影”的优惠信息；有车一族张林为爱车加油刷了200元，即享受了招行3%的加油返现。看电影、加油……这些看似与信用卡不相关的业务，如今变得息息相关。

在中国，信用卡行业经过前几年的“跑马圈地”，截至2010年累积发卡量已达到2.42亿张。作为国内信用卡领军者的招行信用卡已经从发展之初的卡产品管理转到了分析消费者行为提供更为精准的“人本”服务上来。为此，2011年8月，招行信用卡联合世界顶级IT供应商，数届奥运会唯一全球信息技术合作伙伴ATOS源讯公司，前后酝酿4年时间，共投入5亿元人民币和3万多人力完成了全球超单一主机系统升级，为招行“人本”服务提供了硬件和技术基础。

“对于信用卡服务来说，系统就和氧气一样，虽然平时感觉不到，却至关重要。”招行信用卡中心总经理刘加隆在介绍安全、稳定之于持卡人的意义时这样说，“系统升级成功只是一小步，但是今后招行给持卡人带来的服务体验将是一大步，这将成为我们的一个全新起点。”

支付 不只是安全

据统计显示，招行信用卡持卡人的交易记录遍布全球213个国家和地区，每小时约产生26万笔交易，信用卡中心为保障持卡人消费安全需每天发送约200万条消费安全短信提醒。

招行信用卡持卡人王艺霖在一家古董店看中了一件古董家具，刚刚刷卡，就收到一条来自招行信用卡的短信：“您回复此短信即可获得临时额度提升。”因为家里装修完毕急需购买家具的她很高兴地回复了短信，获得了相应的临时信用额度。这种“贴心”服务是招行信用卡基于新投产的二代核心系统功能推出的又一项创新短信服务。

“我们最初是从风险防范角度开创了短信服务，但没想到变成了一个很好的客户体验，所以我们一直坚持。”招行信用卡中心总经理刘加隆如是说，“今天，我们的系统可以处理来自世界各地的交易数据，二代核心系统的推出无疑将为一直非常活跃的招行持卡人带来更稳定、更良好的交易体验。”

除了处理海量交易数据外，招行同

时也可提供“24小时异常消费监测”保障，这就意味着持卡人无论在哪里，无论什么时候，一旦他的交易有异常，招行就会提醒客户加以防范。除此之外，招行还提供包括短信提醒、提供明细电子邮件、失卡万全保障服务等“五重安全保障”，将持卡人因为卡片丢失而造成的损失降至最低。

支付体验无疑是信用卡服务的基础，安全、良好的支付体验决定了一家发卡行是否能赢得更多的持卡人。

营销 让刷卡更愉悦

在信用卡行业同质竞争的当下，哪家发卡机构可以读懂持卡人的心，让持卡人刷卡更愉悦才可以建立自身的竞争壁垒。而近年来，招行信用卡通过系统数据分析持卡人消费行为，推出了各类受到持卡人追捧的营销活动。

“在美国竟然还能看到招行的中文广告，还能在奥特莱斯这样的大商场刷卡打折，我们感觉招行的服务真的无处不在。”到美国去旅游的王先生笑着回忆。

意在将来的系统升级

经过九年的快速发展，招行信用卡发卡量超过3800万，在如此庞大的数据量下，新的核心系统的开发与投产成为招行信用卡“赢得未来”的战略选择。新一代核心系统可容纳上亿级持卡人的数据量，可同时支持银联、VISA、MasterCard、美国运通、JCB等五大信用卡支付系统，数据分析能力达到国际领先水平。

信用卡收益挖掘最大的难题在于深入理解客户需求，根据客户需求提供更加个性化和定制化的服务。在这个意义上讲，发卡行更像一家信息管理机构——提升服务、防范风险，实质就是做好客户信息管理。未来，招行新系统将支持更灵活的数据管理体系，进一步提升客户体验。系统升级可以说是招行为了迎接“以人为本”的服务时代

的一项里程碑式举措，为强化招行的服务竞争力提供了无限可能。看上去它只是一次小小的进步，但却意味着背后服务的一次巨大飞跃。