

近年来,我国金融服务质量不断提升,许多银行等金融机构便捷而又人性化的金融服务让不少人人为之点赞,但这种提升还只是个开始。2016年伊始,中国人民银行联合国家质检总局和国家标准委发布了9项金融国家标准,旨在规范相关金融服务、保护金融消费者权益。据介绍,“新国标”将为人们的金融生活带来更多、更好的改变。

金融服务将迈入“国标”时代

本报记者 龙雨晴



突破:金融服务“国标”发布

1月5日,中国人民银行联合国家质检总局和国家标准委召开发布会,发布了《银行营业网点服务评价准则》《银行产品说明书描述规范》等9项金融国家标准。据了解,这是金融行业规范相关金融服务、保护金融消费者权益方面的国家标准,对银行目前存在的服务问题进行了规范和约束,新标准将于6月1日起实施。

“这9项金融国家标准是金融行业完成的首批服务类国家标准,实现了服务类金融标准零的突破。”央行有关负责人指出,“此次发布的系列服务类标准,从整体上提升了我国银行业服务建设水平,有利于消费者合法权益保护,推动银行服务转型升级。”

大势:服务体验趋向智能化

目前,我国银行业发展规模迅速,各银行都争先恐后地进行转型和升级,金融服

务能力和水平、金融服务质量与效率都有了明显提高。尤其是在智能银行和电子银行等方面,日新月异的变化不断刷新着人们的金融体验。

2015年6月26日,河南省第一家智能银行在工行郑州东区支行正式启动。“智能银行有效改善了服务环境,真正实现了传统银行服务模式与科技创新有机结合。智能终端涵盖了网点近70%的个人非现金业务,个人开户、电子银行注册等通过传统柜面处理需要10~15分钟,两次现场和非现场授权的作业在智能终端办理仅需3分钟就能完成。”工商银行河南省分行营业部相关人员介绍说,2016年该行还将强力推进智能化改造,实现智能设备至少覆盖50%的网点,有效降低客户排队时间,提升客户满意度。

而手机银行的推出和升级更是让人们享受着随时随地金融服务。以邮储银行的手机银行为例,该银行现已在全国近38000个城乡网点全面开通了手机银行服务,可以让用户享受全天候、全方位、个性

化的金融服务。邮储银行郑州市分行工作人员表示,该行下阶段还将通过一系列与客户紧密接触,贴近用户,查找问题,改进产品,完善功能,做到树立品牌、培育市场,实现电子银行业务的持续、快速发展。

期待:银行服务更规范

虽然我国银行业金融服务质量不断精进,但从目前来看,仍存在不少问题,所以金融服务国标出炉意义重大。“其明确、具体和规范的服务标准,对推进金融服务将发挥重要作用。”业内人士认为,那么新国标将给人们的生活带来哪些具体的改变呢?

例如,在银行客户柜台业务排队的问题上,新标准统一了很多建设性意见,在《银行营业网点服务评价准则》中提出,营业网点通过功能设施和工作措施等缓解、避免客户排队,是银行原则上需达到的基本要求。同时,营业网点需根据客流量弹性排班、设置弹性柜台或服务窗口等,实现差异化服务。

而对于客户最关注银行收费及理财的问题上,首先,“理财产品的名称应恰当反映产品的属性,避免带有诱惑性、误导性和承诺性的称谓。”《商业银行个人理财服务规范》起草组相关负责人说,其次,在宣传材料上,“在没有客观证据的情况下,‘业绩优良’‘名列前茅’‘位居前列’‘最有价值’等夸大过往业绩的表述不得出现。”此类要求在新国标中一共有5大项12小项,还包括:不得违规使用“安全”“保证”“承诺”“保险”“避险”“有保障”“高收益”“无风险”等与产品风险收益特性不匹配的表述;当出现收益率或收益区间时,须以醒目文字提醒客户“测算收益不等于实际收益,投资须谨慎”等。

另外,面对收费陷阱,“我们提出一是在合同中明示,二是当出现由于国家政策规定须统一调整收费标准和方式时,商业银行须及时告知客户。然而,当商业银行由于自身业务发展需要调整收费时,对已签订合同的,商业银行应获得客户同意才能调整。”上述负责人表示。

车市扫描

玛莎拉蒂购车金融方案推出

本报讯(记者李汪洋)日前,玛莎拉蒂携手平安银行正式推出Quattroporte总裁V6 330轿车甄选金融方案,最低首付整车价格20%,零利率贷款期限36个月,月供仅需31589元(具体月供金额以银行实际公布为准)。据玛莎拉蒂授权经销商郑州法利汽车销售服务有限公司相关负责人介绍,按照玛莎拉蒂Quattroporte总裁V6车型的官方指导价142.15万元计算,首付仅需28.43万元。本次金融购车活动将于1月31日截止。

据了解,参与活动的玛莎拉蒂Quattroporte总裁V6轿车外观经典优雅,配备3.0升V6双涡轮增压发动机,在不到6秒的时间内即可由静止加速至100km/h,强劲的性能在同级轿车中出类拔萃。通过此次金融方案,消费者最低首付30万左右即可拥有一辆属于自己的玛莎拉蒂Quattroporte总裁轿车。

2016款景逸S50上市

本报讯(记者郭超飞)1月9日,东风风行以“畅享新升级 幸福更带动”为主题正式发布了旗下2016款全新景逸S50。新车不仅整体品质全面提升,同时还新增了2.0L车型,在价格方面也一如既往地具有突出优势,其销售价格区间为6.99万元~10.29万元。

2016款景逸S50不仅在外观造型、科技配置、舒适感和整体品质上进行21项全方位升级,还在现有车型基础上,新增了两款2.0L MT车型。该车搭载的DFMB20发动机,采用全铝合金铸造,排放达国五标准,具有保养价格低、可靠性高等优点。在实际驾驶过程中,搭载2.0L DFMB20发动机的新款景逸S50百公里加速时间提升为11.5秒,实测7.7L/100KM的油耗,表现出新款景逸S50兼顾动力和燃油经济性的强大实力。

发布会期间,东风风行还向消费者发布了“景逸S50精英用户征集令”。征集活动分为线上互动和线下活动。线上互动包括邀请用户通过微博、微信等渠道,以图文、视频等方式分享与景逸S50的幸福生活。在此基础上,东风风行还将抽取幸运嘉宾参加线下活动,探访景逸S50生产车间,见证景逸S50越级品质的诞生。

风行S500媒体试驾会举办

本报讯(记者郭超飞)日前,东风风行组织众多主流媒体人员,在郑州试驾全新上市的“全能家用7座MPV”风行S500。试驾活动中,风行S500用数据证明了其在动力、操控、安全等方面的高性能。

风行S500NVH隔音降噪表现出众,几乎达到合资轿车水准。经测试,风行S500怠速噪音仅为40分贝,相当于在剧院欣赏音乐时的氛围;时速60公里,车内噪音仅为61分贝,在车内交谈轻松自如;时速100公里,噪音仍低于70分贝,第一排乘客与第三排乘客远距离对话,也依然毫无障碍。此外,该车还率先搭载CVT无极变速器,为后排乘客特别增设带有独立压缩机的空调系统。

试驾途中,风行S500在动力输出、传递等方面也表现优秀,驾驶中平顺、流畅。据介绍,其变速器还具有雪地模式,可在冰雪路面行驶时降低发动机扭力输出,有效抑制车轮打滑。而其手动模式则可以为驾驶员提供更多的驾驶乐趣,同时在盘山路爬坡时提供最佳动力保障。

“快快跑”APP上线

本报讯(记者苏立萌)1月9日,由河南蚂蚁众包信息科技有限公司主办的快快跑APP上线发布会正式举行。作为同城配送专家的快快跑APP,不仅只有代送服务,还有代买服务,实现帮你买、帮你送的双重服务体验,同城60分钟内解决配送、购买要求,将使配送礼品到达的更及时、更高效。

快快跑APP是基于移动互联网技术和众包模式深度结合的线上咨询服务平台,为平台用户提供同城即时、紧急、安全高效的代送、代买服务;并为平台用户提供同城特色商家推荐、下单、配送等相关服务。实时位置信息,实时通话让用户随时掌握所有进度。目前,快快跑APP在APP商城即可下载。现在下载并注册成为快快跑会员,邀请配送员,邀请新用户还能获得相应奖励。

发布会期间,河南蚂蚁众包信息科技有限公司还宣布了同建海集团展开深度的战略合作,为快快跑APP的健康有序成长提供良好的基础。

大众进口汽车客户体验活动开启

本报讯(记者李汪洋)1月9日,大众进口汽车携河南中豫汽车贸易有限公司成功举办了“大众进口汽车认证钣喷样板店”的认证暨授牌仪式暨客户体验日。此次活动向广大消费者全方位展示了大众进口汽车车身设计优势、车身碰撞安全性能、大众进口汽车标准维修工艺。

售后钣喷之旅还为客户带来了续保尊享活动,更为现场有购车意愿的客户带来了多项购车惊喜。现场,大家除了能近距离感受各项钣喷工艺,还分组体验了钻穿、焊接拉伸、打磨水磨等项目。“河南中豫凭借完备的高规格维修工位、进口精密维修设备、原装零部件供应、尊贵服务,成为第一批得到认证的‘大众进口汽车认证钣喷样板店’。”大众进口汽车售后总监高勇说,“大众进口汽车携手河南中豫,将把德国优质的售后服务体系引入中国,为消费者提供更全面、周到、贴心、便捷的售后服务。”

金融播报

光大银行信用卡2015年交易额破万亿

本报讯 截至2015年12月末,中国光大银行信用卡年度交易额突破1万亿元,创下了该行历史年度交易新高。

据介绍,2015年光大银行借助信用卡产品全球一体化的特征以及国内消费不断升级,紧跟客户消费需求,加强业务创新,从三方面入手打造了全新的信用卡用户体验。一是拥抱互联网,加强跨界合作,如“光大e退税”解除了持卡人境外消费退税的各种麻烦;“云闪付”业务只需手机轻轻一刷,即可完成便捷安全的支付等。二是推出多重超值优惠,覆盖全球,光大银行拓展国内知名连锁餐饮、超市、百货等优质商户,推出了丰富多彩的优惠活动。三是建立多种电子化还款渠道和还款形式,方便用户及时还款,如微信平台、APP客户端等。

光大银行相关负责人表示,光大信用卡交易额突破万亿大关正是信用消费促进内需的显现。未来,国内消费市场还有更多值得深挖的领域,光大银行信用卡会有更大的舞台和发展空间。(王振)

兴业银行结盟七大民族运动品牌

本报讯 近日,兴业银行举行“活力人生信用卡品牌与民族运动品牌战略合作新闻发布会暨协议签署仪式”,宣布与安踏、特步、361度、匹克、鸿星尔克、浩沙、舒华等七大知名民族运动品牌结盟,通过产品销售、支付、赛事举办等领域的深度合作,共同推进活力金融与运动健康产业的融合,将民族运动品牌、金融品牌进一步发扬光大。

据了解,此次签约双方将在金融支付、运动用品研发方面各取所长、携手共进,为消费者创造更加健康、便利的信用卡环境与生活方式。兴业银行副行长陈锦光表示,与七大知名运动健康品牌跨界合作,将进一步拓宽兴业银行信用卡产品的应用领域,加快产品与服务创新,打造一流的生活支付与消费信贷一站式平台。(赵怡然)

华夏银行郑州分行信用卡中心举办周年庆

本报讯 1月11日,华夏银行郑州分行信用卡中心成立1周年。为更好地回馈广大信用卡客户,该行邀请了80余名信用卡贵宾客户于上午健康汇举办了周年庆答谢会。答谢会上特邀中医学科学院资深教授、全国太极拳冠军针对脊柱保健、如何学好太极拳等做了健康知识讲座,并邀约国学大师品析曾国藩的《冰鉴》,整个现场气氛活跃,活动圆满成功。

据了解,进驻中原以来,华夏信用卡不断开展1元观影、9元洗车、88积分免费兑星巴克咖啡等活动,目前,实惠便利的华夏信用卡已经渗透到中原百姓生活的方方面面。“信用卡中心成立伊始承诺的一流的服务,一流的效率,一流的效益‘三个一’要求,将来这仍然是郑州华夏信用卡的发展方针,并将成为我们矢志不渝的目标追求。”华夏银行郑州分行信用卡中心有关负责人表示。(华郑)



中国金币推出“2016迎春贺岁纪念”产品



本报讯 日前,由中国金币总公司发行、北京开元中国金币营销中心总经销的“2016迎春贺岁纪念”产品面向全国首发,再推贺岁精品。

据介绍,该系列产品分别采用1.8克99.9%纯金、5克99.9%纯银材质。正面图案均以“开门纳福”为主题,红色大门搭配福字,烘托了新年喜庆的氛围。背面突出“喜鹊迎春”的吉祥图案,喜鹊与春字相呼应,表达了春到福至的美好祝福。除了拥有传统的文化内涵和良好寓意,该产品设计由我国印钞造币系统仅有的两位正高级工艺美术师之一的沈志云担任设计,权威的发行和精巧的工艺让其成为人们宜礼宜藏的贺岁精品。值得一提的是,该产品价格更贴合大众消费水平,既可作为大众的新年馈赠之用,也为收藏者的投资预留了保值空间。(王震)

2016中国古代石雕邀请展郑州开幕



本报讯(记者田晓玉)日前,“2016郑州中国古代石雕邀请展”在郑州文博城西区华夏古代石雕文化街开幕。来自全国各地的古代石雕收藏、研究机构代表和收藏家、爱好者500余人汇集郑州观看了展览,并对展览给予了高度评价。

本次邀请展由河南省收藏协会石雕专业委员会、郑州金石文化研究会、郑州汉石博物馆共同主办,郑州文博城、西安古代石刻艺术研究会等协办。展览共征集来自全国各地的古代石雕收藏、研究机构和个人的各类精品石雕藏品300余件。其风格各异,南北交融,珍品迭现,集中展示了我国民间收藏家的收藏成果和非凡贡献,彰显我国古代石雕艺术的深厚底蕴和无穷魅力,给广大观众带来无与

伦比的视觉盛宴和文化享受。

此次的“中国古代石雕邀请展”是基于保护、抢救古代石雕艺术品,弘扬、挖掘中国古代石雕的历史、文化和艺术价值,搭建古代石雕收藏、研究和交流平台的目而举办的。

本次石雕展规模大,展期长(至4月底结束),是我国首次由民间力量举办的大型石雕展览,得到了全国各地民间古代石雕收藏研究机构、收藏爱好者和社会各界的热情关注和大力支持,将对我国古代石雕的收藏和保护起到积极的推动作用。

此外,文博城同期宣布,文博十八街美食综合体启动盛大招商。