

· 资讯 ·

# 银行营销方式打科技牌

## 北京银行高调推出客户营销移动终端

用纸质说明书、电子显示屏向客户推荐理财产品已经Out了!日前,北京银行推出首个客户营销移动终端,银行工作人员今后将用iPad为客户进行风险测评、介绍在售产品。



记者昨日在北京银行看到,理财经理正在通过手中的iPad向客户介绍这一营销移动终端该行有关负责人的介绍。该系统供北京银行的大堂经理及理财经理在营业厅中为客户提供相关产品与服务介绍及查询,将为客户带来全新的移动服务体验。

该营销移动终端有产品营销、理财规划、资讯信息与优惠活动四大板块。产品营销板块以直观精美、图文并茂的形式为客户介绍了各项理财产品,为客户了解北京银行产

品提供了新的渠道;理财规划板块提供了风险问卷、理财规划及辅助工具3项功能,这是一项个性化的服务设置,客户可通过亲自操作iPad移动终端设备进行风险偏好测评,客户经理可现场依据测评结果向客户推荐适合其风险偏好的理财产品、制定个人专属理财规划;资讯信息板块涵盖了实时更新的财经资讯信息、行情分析、对比调查,为客户的理财决策提供依据;优惠活动板块将北京银行最新优惠活动第一时

间告知客户。

都说货比三家,投资者在挑选理财产品时,也经常几家银行之间比较。记者发现,北京银行营销移动终端不仅包含了该行近期发行的理财产品,更有其他商业银行同期在售产品,为老百姓挑选产品节省了不少时间。

近来,商业银行越来越注重将移动科技与金融服务相结合的营销方式。工商银行北京市分行日前推出“产品体验旗舰店”,这是北京地区首家主打金融产品体验理念的银

行网点。

对很多持卡人而言,学会使用网银、手机银行购买产品、转账实在不是件容易的事。对于从来没有使用过手机银行等新产品的客户,工行北分产品体验旗舰店网点的大堂经理会指导客户如何实现自助下载、如何用iPad网银转账、如何用iPhone手机银行及时还信用卡账单等困扰客户的常见问题。除此之外,店内还设置了已经开通相应功能与服务的真实产品,客户可现场体验手机银行、自助转账缴费机等。

专家表示,现在商业银行竞争越来越白热化,银行网点作为个人客户业务办理的主要场所,是银行面向百姓的服务窗口。用高科技产品提升客户服务体验、创新销售模式能提高银行运营效率,也有助于树立银行品牌形象。

本报记者 孟凡霞/文  
北京银行/图

## 中信新推电子供应链金融服务

中信银行日前在推“新一代电子供应链金融”。这是中信银行持续提高供应链金融服务水平的一项重大举措。

该服务针对经销商、供应商、核心企业、物流企业以及电子商务企业五类供应链客户分别定制电子化服务解决方案。通过电子供应链金融业务系统和供应链成员对接,银企实现电子信息实时传递,业务处理速度明显加快。供应链成员使用新一代电子供应链金融服务后,全流程线上化处理,不再需要纸质合同、盖章、传真、电话等线下繁琐工作,可以帮助企业最大限度节省快递费、差旅费、电话费、传真费等费用。

## 渣打(中国)佛山分行开业

渣打银行(中国)有限公司佛山分行日前开业,成为第一家在佛山设立分行机构的外资银行,同时佛山分行也是渣打在中国开设的第20家分行。

作为首家入驻佛山的外资银行分行,该行将以各类型企业和中高端个人客户作为开展业务的重点。针对企业客户,该分行可以提供包括现金管理、贸易及供应链融资、融资方案和环球市场产品等服务,并将结合佛山当地特点,利用渣打环球平台优势,服务当地企业。为了支持当地中小企业发展,该分行为中小企业客户提供贸易结算、现金管理和融资服务。

## 华夏SMART信用卡视频征集结束

由华夏银行信用卡中心举办的“拍SMART瞬间,摄智慧人生”视频征集大赛日前圆满落幕。网友“马小背”等3人脱颖而出,获“SMART影像力”称号,并获得由华夏银行信用卡中心提供的北海道双人游大奖。

华夏银行信用卡中心总裁杨进表示,华夏银行SMART信用卡作为国内首张取现零手续费的信用卡,是专为年龄在23-30岁之间、具有稳定工作和收入来源、具备较强的消费能力和分期借款意愿的年轻客户量身定做的。除了取现免手续费,华夏银行SMART信用卡的兑换支付宝积分、额度成长计划、刷卡有礼等活动都契合了年轻人“聪慧生活、给力当下”的生活理念。

## 银联获称“2011最佳信用卡组织”

日前,在上海举行的《旅游休闲》杂志10周年庆典暨“2011年度旅游大奖”颁奖典礼上,中国银联荣获“2011最佳信用卡组织”奖。

近年来,银联卡(卡号以62开头,卡面有“银联”标识)境内外旅游支付服务范围不断扩大、服务水平不断提升。中国银联联合各方,在全国陆续推出旅游主题银联卡,整合各地涵盖“吃、住、行、游、购、娱”等特色旅游资源,为持卡人带来更多优质服务。目前,银联受理网络已延伸至境外125个国家和地区,基本涵盖了中国人常去的旅游目的地。境外使用银联卡支付,可免收约占刷卡金额1%-2%的货币转换费。

## 招行12家网点获“文明规范服务百佳”

由中国银行业协会组织的“2011年中国银行业文明规范服务百佳示范单位”评选结果日前揭晓,招行共有12家网点获得这一殊荣,获选网点比例在银行同业中位居首位。招行行长马蔚华表示,中国共有19.9万家银行网点,而招行仅有890家,在这场不是同一重量级的竞赛中,招行与国有大行并驾齐驱,跻身百佳三甲,这是全行一直以来不断进行产品、服务、流程、制度创新的结果。招行将坚持以客户为中心,智能化分析和预测客户需求,及时感知客户行为模式的变化,从客户体验出发实现服务改进和创新,提升客户体验与服务满意度。

## 花旗获“2011年度最佳银行”奖

日前,花旗被多家国际性权威金融杂志,包括《国际金融评论》亚洲版、《金融亚洲》和《财资》分别评选为亚洲地区“2011年度最佳银行”。加上此前当选Euromoney的“2011亚洲最佳银行”,使花旗成为亚太地区自2004年以来首次包揽全部4项年度大奖的银行。《金融亚洲》表示,2011年是花旗又一个丰硕之年,它在亚洲取得了令人瞩目的成绩,特别是完成了15个中国IPO、新增近100家智能银行网点,并在全球20个国家和地区设立了中国企业海外代表处。

本报记者 孟凡霞/整理

## 市场看点

# 银率:信用卡设密码更稳妥

信用卡盗刷案件近期频繁发生,让很多持卡人心惊胆战,生怕碰上这样的倒霉事,“信用卡不设密码更安全”这一观点在网络上快速传播。对此,银率网分析师表示,在当前中国的信用卡环境下,为自己的信用卡设个密码比较稳妥。

记者了解到,一些持卡人认为“不设密码更安全”的理由是:一旦选择设置密码,那么交易时只要使用了密码,银行均视为持卡人本人所为,如果密码被他人窃取,那么损失银行一概不予赔偿。相反,如果没有

设置密码,那么交易只有凭持卡人的亲笔签字才有效,如果不是持卡人的签名,银行需要负责。

对此,银率网分析师指出,尽管理论上如果信用卡被盗刷后签名不符,持卡人可以申请调单拒付,但是目前在国内银行业的整体服务水平之下,持卡人举证和获得保障的困难很多,拒付并不像想象的那么简单。

首先,持卡人要在被盗刷后的24小时或是48小时之内向银行挂失;其次,是到警察局报案,仅仅是

向银行挂失是没用的,只有持卡人报了案,并且警察局受理了,才有可能获得银行或商家的赔偿;第三,持卡人需要举证,证明签名非持卡人本人所写,运气不好还要自掏腰包请笔迹鉴定专家鉴定。如果是在网络上被盗刷,更是在网络上被盗刷,更是存在难以举证、难获补偿的问题。

即便是在限期内挂了失,报了案,又有证据证明消费签名不是持卡人本人的笔迹,持卡人也要负一定的责任,由于未能保管好信用卡,持卡人通常要

自己承担10%-50%的损失。通过法律途径追讨损失不仅时间漫长,更要花费很多精力、财力。

专家指出,信用卡签名模式是依托于国外完善的国家信用制度下的产物,在国内现状下并不适合。银率网分析师表示,信用卡不设密码确实方便,但是这仅适用于那些生活比较谨慎、很少丢东西的人,而对于那些爱丢三落四的人来说,在当前中国的信用卡环境下,为自己的信用卡设个密码是更稳妥的。 本报记者 孟凡霞

# 花旗:存准下调意味政策周期性放松

日前,央行下调存款准备金率50个基点,令大型金融机构存款准备金率降低至20.5%,中小型金融机构则为18.5%。此次下调将释放约3900亿元资金并增加银行可以用来放贷的超额准备金。这是自去年12月起第二次下调存款准备金率,预示着短期内政策将倾向于在领导人换届的这一年避免经济硬着陆。因此,花旗预计,在3月5日举行的全国人民代表

大会上将把政策放松的基调更公开明朗化,包括通过积极的财政预算。

花旗认为,虽然此次央行存款准备金率下调晚于预期,但也表明了政策放松不可避免。此前,花旗预计在1月底会有一次存款准备金率的下调。

同时,花旗预期今年外汇流入将少于去年的一半,为了实现央行14%的M2货币增长目标,存款准备金率将至少再下调3次。

然而,除了存款准备金率,贷存比上限也限制了小型银行放贷的能力,而预期中的新资本要求可能也使银行放缓扩张其资产负债表。监管层可能会放宽贷存比要求(如将一些贷款在计算贷存比时扣除)并通过调整资产风险权重和放宽合格资本范围来制定较宽松的新资本要求。

因为,只有宽松政策的引入才能减缓中国经济增速放慢的趋势,目前政

府仍然会将GDP增速8%以上作为主要目标。欧洲的长期再融资计划及美国的第三次量化宽松(QE3)或许将对中国进一步实施宽松政策产生影响,但时至今日,相较通货膨胀的担心,防止经济增速放慢仍是决策者的政策重点。花旗依然维持对于中国GDP增速将在上半年见底的观点,宏观经济发展的对于股市下行风险影响有限。 本报记者 闫瑾