



电子银行让我们的金融生活“动”起来。 记者 武席同 摄

金融兵器谱·电子银行

# 来“电”的日子真惬意

从电话,到网络,到手机,随着各种介质发展变化,银行不再是静止的固定网点,开始动起来……

1878年,世界上第一部语音电话成功通话,银行有了电话银行,从服务到营销,无论你身处何方,只要一个电话。1997年,招商银行率先推出网上银行“一网通”,成为中国网上银行业务的市场引导者。近年来,紧跟3G应用趋势,手机银行更是风生水起……

■记者 陈张书 瞿荔

## 电话银行:向利润中心转变

1992年,我国开通了第一个电话银行系统,客户可以通过拨打电话,进行部分原营业厅的业务。随着渠道效率逐步显现,传统的客户服务中心正谋求向利润中心悄然转变,本高高在上的银行,如今已“放下架子”,通过电话销售理财产品。“您好!我是某某银行的理财顾问……最近我们推出了一款年收益率8%的理财产品……”今年年底,或许您在下班回家的路上有可能接到这样的电话。

而“呼叫中心”,一时间甚至成为了银行维持企业业绩主要的竞争力。目前各大银行客服中心的业务种类从简单的业务咨询扩充到包括在线金融交易、综合业务咨询、呼入营销、呼出营销、贷款催收、网银关怀、集中授权在内的多种服务内容。

## 网上银行:可把银行搬回家

“真轻松,无论是刮风下雨,足不出户,鼠标一点,不到10分钟,汇款就到对方账户上。”长沙市某个体工商户陈先生在自己的办公室很享受网络给他带来的这种便捷式金融生活。

“从创建到现在,在硬件和软件建设上,我们的网上银行已经经过多次升级,网上银行的技术已经比较成熟。”一位从事网上银行技术开发的相关人士表示,以工商银行为例,工商银行还积极支持电子商务的发展,为开展网上商务活动的买卖双方、上下游关联企业提供方便、先进的B2B和B2C等在线支付服务。

从业务发展上,网上银行也从最初的个人汇款、代缴学费、银证通、外汇买卖、基金交易等业务发展到如今的电子商务。网上银行几乎可以让你足不出户,就可在家轻松实现账户查询、转账、汇款、缴费,以及购买外汇、基金等一系列业务,让您享受更贴心的金融服务。

## 手机银行:角逐银行“蓝海”

随着智能手机和3G网络在中国市场的推行,手机的功能早已经不是一个接打电话的工具,而是集上网、购物、交友等多种功能于一体的“高级战士”。现在,通过手机WAP方式或3G方式上网的客户越来越多,不少银行敏锐地捕捉到这一新变化。相关数据显示,2010年,我国移动支付市场整体规模达到202.5亿元,预测到2012年将超过1000亿元。

今年以来,包括工行、招行、中行、中信等银行纷纷推出iPhone客户端,功能较一般手机银行更为强大。以工行手机银行iPhone版为例,可为客户提供18大项、114子项业务功能,不仅囊括了账务管理、转账汇款、投资理财、缴费支付等丰富的金融服务,还可提供网点查询、基金动态走势等实用功能。专家预测,到2013年,手机网民将超过PC网民,达到7.21亿。这意味着,手机银行的前方是一片广阔的前景。

## 电子银行使用更实惠

“网上汇款手续费打7折”,“网上汇款手续费单笔最高0.8元,最低0.36元。”为了在网上银行抢占更大的市场

份额,各家银行纷纷推出优惠,更是将服务做到极致。如果通过网上银行汇款,有打折扣的,有做套餐的,还有既打折扣又送礼的。记者从工商银行了解到,该行针对私营企业主经常使用的转账、汇款业务,提供了7款优惠套餐,如客户选择汇款笔数10000笔的套餐,套餐费用只需3558元,每笔汇款最低只需要0.36元手续费,平均每笔汇款手续费还不到一分钱!对于经常汇款的个体工商户来说,相当划算!

为了争夺市场份额,各家银行推广手机银行时大打价格战。据了解,通过手机银行服务系统,异地同行或者跨行汇款很多银行都按照0.15%的标准收取,最低1元,最高15元。而网上异地跨行汇款的手续费是0.5%,最低2元,最高25元。经过比较可以发现,这个标准显然比网上银行和柜台办理的费用实惠很多。

## 电子银行服务更人性化

近几年,各大银行在丰富网银功能方面有了可喜的进步。比如,农行推出一种实时汇款方式——漫游汇款;招行专业版6.0按不同账户类型,以资产分配图的形式,全面反映客户资产分配情况,甚至还提供若干投资统计报表,方便用户把握投资方向。

### 部分银行官方网站

中国银行	http://www.boc.cn/ 客服电话号码:95566
工商银行	http://www.icbc.com.cn/ 客服电话号码:95588
建设银行	http://www.ccb.com/ 客服电话号码:95533
农业银行	http://www.95599.cn/ 客服电话号码:95599
招商银行	http://www.cmbchina.com/ 客服电话号码:(发卡地区号)+95555
交通银行	http://www.bankcomm.com/ 客服电话号码:95559
华夏银行	http://www.hxb.com.cn/客服电话号码:95577
民生银行	http://www.cmbc.com.cn/客服电话号码:95568
中信银行	http://bank.ecitic.com/客服电话号码:95558
长沙银行	http://www.cscb.cn/cms/客服电话号码:96511
光大银行	http://www.cebbank.com/客服电话号码:95595
广发银行	http://www.gdb.com.cn/客服电话号码:95508
华融湘江银行	http://www.hrxjbank.com.cn/客服电话号码:96599
浦发银行	http://ebank.spdb.com.cn/客服电话号码:95528

## 2011湖湘金融兵器谱

### 【龙胆亮银枪】 七进七出的快意

“钢枪匹马冠三军,前后无双勇绝伦。昔日当阳今汉水,子龙端的胆包身!”从《三国演义》赞美赵云的诗句中,我们感受到子龙一身都是胆。

威震三国的蜀汉名将赵云,是刘备三鼎天下的一大功臣。其枪全名曰:龙胆亮银枪。

左手青釭剑,右手亮银枪,跨下白龙马,一身白盔白甲。龙胆亮银枪飞舞在赵云手中,浑身上下,若舞梨花,遍体纷纷,如飘瑞雪。此枪一出威震三军,是战场上的杀人利器。长坂坡单骑救主,于百万曹军中往返折杀,所向披靡。

龙胆亮银枪的原型为枪,为三国时期主要兵器之一。在沙场上七进七出,快意恩仇,与网上银行一样,不用再在银行柜台前拥挤的人群中苦苦等待,网上银行,借助高科技之力,迅速发展普及,让我们远离拥挤的烦恼,有如赵云手中之龙胆亮银枪一样,随时随地,畅通无阻,让我们的金融生活挥洒自如,不受时空的限制,操作起来舒心爽利进退自如。



■制图/王珏