

●普惠银行布点迅速,面积不大,但布置温馨;人员几个,但服务周到;产品不多,但收益蛮高。

●主打“亲情牌”,搭建不同生活圈:交行瞄准车友,浦发盯上摄影发烧友……

●能人机对话,能办传统银行九成业务;能提供上门服务;甚至能免费代收快递。

# 普惠社区银行来了:能晚上办业务,能帮你收快递,还能搭建特色朋友圈 银行业争夺“家门口一百米”



“上班时间来不了银行,下班时间找不到银行”,如今,随着一批社区普惠支行的相继开业,不少市民的这些烦恼也烟消云散。

面积不大,但布置温馨;人员不多,但服务周到;产品有限,但收益还高……社区银行不仅成功打破了银行“朝九晚五”的时间限制,还实现了通过前端辅助设备办理多种银行业务的多功能金融服务。随着交行、长沙银行、浦发、民生、光大、渤海等银行进驻社区,居民们在家门口就可以随时办理开户、贷款、理财等多项业务,还能享受各种优惠和实惠。

## 长沙111家普惠社区支行拿到牌照

11月17日,长沙市天心区九峰小区东门,湖南首个获批的国有商业银行社区普惠银行——交通银行长沙九峰社区支行正式开门纳客。

九峰小区、湘江世纪城、奥林匹克花园……居住在长沙各个社区的人们发现,仿佛一夜间,在自家小区门口便利店和面包坊的铺面中间,冒出了一些“小而美”的银行网点。

与传统支行不同,这些银行网点主打“亲情牌”,热衷小区居民生活金融服务,而它们也有个接地气的名字——普惠社区银行。

事实上,自2013年3月长沙银行首家社区银行落户彭家巷以来,长沙市社区银行出现批量式增长。仅以湘江世纪城为例,上半年就有包括长沙银行、浦发、民生、光大、渤海等10余家社区银行进驻。记者从中国银监会湖南监管局获悉,目前长沙已经发布了111家社区银行牌照,其中,光大银行最多,拿到了40张牌照。

而未来还有更多的民营银行将进入社区跑马圈地。记者采访获悉,2014年底,浦发银行落子长沙的社区支行至少达20家,长沙银行社区支行将突破100家,而交通银行也将有近20家普惠社区支行于近期开门纳客。

## 人机对话,能办传统银行九成业务

没有宽敞气派的大堂,社区银行的装修风格与传统银行网点完全不同。“社区银行在装修风格上以温馨黄色和红色为主,给人以‘家’的感觉。”九峰支行行长徐中红说。

“虽然只有7名员工,但提供的服务可不少。”他表示,社区居民不仅可以在网点办理现金存取款、借记卡、信用卡、理财产品等业务,还可以通过远程智能柜员机办理90%左右的银行主要业务。

采访现场,九峰小区居民黄女士在体验iTM(远程智能柜员机)。记者看到,只要按下智能柜员机的客服按钮,面前的屏幕上立刻出现一名戴着耳机的银行工作人员。通过麦克风,客户可以与他实时视频通话。“就跟视频聊天一样,想办什么业务,他就会指导你,不用填表,完全电子操作。”

在工作人员帮助下,黄女士体验了2分钟快速开卡,8分钟完成开卡、理财、短信通、网上银行、手机银行签约的快捷服务。“通过人机对话办理业务很新鲜快捷”,黄女士说。

此外,记者采访获悉,这些社区银行营业至晚8-9时,双休日正常上班,每周五休息。

不仅营业时间方便社区居民,社区银行网点还会销售专为社区居民设计的专属理财产品,收益水平也比一般网点里销售的产品更有优势。如交行九峰普惠支行发行的社区专享理财产品,收益率比传统网点同款产品高0.3至0.5个百分点。



11月26日,长沙交通银行九峰普惠支行内,九峰小区居民正在办理理财业务。记者 蔡平 摄

## 看点

# 主打亲情牌 它们看起来不像银行

伴随着银行在生活中占据的地位越来越高,缴交各类费用、款项、信用卡还款、医院挂号等,各类事项都能与银行扯上关系。

鉴于此,在贴近居民百姓的社区银行中,各类便民的非金融业务成为非常有特色的服务项目。

## 非金融服务是亮点

浦发银行就把社区银行定位为“金融超市”。“社区支行主要办理个人理财、融资、银行卡、代理收付费等非现金个人零售业务”,浦发银行长沙分行零售业务部的张珊告诉记者,社区银行还有许多更有“生活味道”的服务,居民生活缴费、食用油、米、肉,都可以在社区银行一站式解决。

记者从中国光大银行长沙分行了解到,该行在长沙景秀江山的社区支行也优先提供缴费、理财、发卡、金融咨询等与社区居民生活息息相关的便民服务。同时,还将为周边居民提供金融知识普及服务。

而另一商业银行的社区银行瞄准居民生活出行,服务范围除了存取款、理财,不少还包括缴费、代购火车票、飞机票、电影票、物流配送等“跨界”业务。同时该社区银行还提供集汽车保养、维修、保险等于一体的综合性服务。

## 社区吃住行,样样有实惠

随着普惠社区支行的遍地开花,在获得便利的金融服务的同时,市民还能享受更多的刷卡优惠。

在光大银行长沙分行的推动下,光大银行各个社区银行正按照“天天有惊喜,周周有活动,月月有亮点”的思路推出各式各样的优惠服务,社区银行客户都可以享受社区周边商户的“刷卡促销”优惠和观看到“露天电影”。

交行九峰普惠支行

## 搭建各具特色的朋友圈

面积不大,但布置温馨;人员几个,但服务周到;产品不多,但收益还高……除了金融生活的便利,社区银行还化身书吧、摄影俱乐部以及车友俱乐部等,为小区居民搭建起更多特色朋友圈。

据浦发银行湘江世纪城社区支行行长陈倩介绍,该社区银行联合湖南省摄影家协会成立公益摄影社区,建立摄影爱好者俱乐部,还能社区居民提供家庭摄影棚摄影服务。

在交行九峰普惠支行,有三个地方别具特色:有一个摆满各种书籍的书架,从时尚杂志

则整合了社区周边的包括衣食住行等各个方面的商户,并推出了普惠支行社区主题卡“金邻卡”。

记者从该行发现,交行金邻卡持卡人在小区周边的绿鲜果行、绿色农夫、奥玳烟酒连锁、UCC国际洗衣以及现代凯莱酒店和KUBE8酷八汽车美颜等体验馆等十多家商户,当月累计消费满500元就有机会获得交通银行10%的刷卡鼓励金。

到财经读本通通都有,书架的对面则是两个小吧台,每个吧台配备了一台电脑,供市民自由使用,而在社区里面的会客厅,则挂满了各种汽车的照片,热咖啡、温开水,随时供应。徐中红告诉记者,该行专门开辟出这几个空间,致力打造读者俱乐部、车友俱乐部,给小区居民提供一个自由交流的空间。

“未来,以社区银行为支点,交通银行还将把合唱节、斯诺克大赛、运动会、少儿才艺大赛等文化项目搬进社区。”徐中红介绍说。

■记者 蔡平

## 观察

### 银行挺进社区 功夫在诗外

随着电子化水平的提高,原本自助银行的模式已经远远满足不了市民的需求,同时,周六、周日传统网点空心化的现象越来越严重。

中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇认为,商业银行面临转型,向上吸引高端客户,向下则走进社区。未来实体网点也将面临转型,可能会变成一个新型的服务平台。面积也许会更小,主要业务可能是对客户的沟通、建议、辅导服务,客户可以自己在网上和手机上完成很多业务。

正如徐中红所说,社区银行投入比较小,且运营成本低,能够有效的增强客户黏性,帮助银行实现存款的稳定增长,提高利润率。所以银行走进社区将是一个趋势。

长沙某资深银行业人士表示,随着利率市场化改革的推进,银行等传统金融机构之间的竞争日益激烈,在这种情况下,银行间的竞争已经开始从产品的竞争转向服务的竞争,而将网下沉到各个社区里,可以充分贴近客户,了解客户的需求,从而提供针对性的服务。

## 聚宝盆

**光大银行**  
产品名称:T计划  
购买日期:11月27日-12月5日  
认购起点:5万  
投资期限:90天  
预期收益率(年化):5.3%

**兴业银行**  
产品名称:私人银行产品  
购买日期:11月26日-12月2日  
认购起点:50万  
投资期限:半年  
预期收益率(年化):5.7%

**浦发银行**  
产品名称:汇理财  
购买日期:11月27日  
认购起点:5万  
投资期限:周期型  
预期收益率(年化):3.9%-4.45%

**华夏银行**  
产品名称:增盈  
购买日期:11月27日-12月2日  
认购起点:5万  
投资期限:183天  
预期收益率(年化):5.1%-5.25%

■通讯员 傅晓茵 严钧乐  
赵书生 龔锐 成晶晶  
记者 梁兴