

瞄准普惠金融 打造便民服务

交通2015年将在湘布局30家普惠型网点



市民在交通长沙九峰普惠支行办理业务。

时尚的装修风格、大气的半弧形柜台、优雅舒适的网点环境无时无刻不在为顾客提供别样新颖的服务体验。

就内部格局而言，按普惠型网点各区域功能将整体空间划分为客户接待区、自助服务区、财富管理区、休闲区等几大区域，相应的配套设施设备一应俱全。

为方便社区客户下班后办理银行业务，交通银行普惠型网点一般实行错峰营业，网点营业时间为上午10点至晚上8点，这种延时服务能够最大限度为社区客户提供优质服务，进一步改善并创新客户服务体验。

普惠型特色虽网点面积

小、员工少，但服务内容却多且网点电子化程度高，足以成为现代先进科学技术的完美缩影。

网点除基本的银行传统业务外，还配备有iTM机(远程智能柜员机)，iTM集成了银行多种柜台业务，通过客户自助服务和远程客服协助实现传统柜台的金融业务办理，这是目前最智能的银行自助设备，九成以上的银行业务都能通过iTM来办理。

与其他银行的社区银行不同的是，交通银行在省内的普惠型特色网点均配备了人工现金柜台以及理财师，充分满足了社区居民的需求。

■通讯员 蒋浩 记者 蔡平

日前，三湘都市报记者从交通银行湖南省分行获悉，为贯彻落实普惠金融理念，不断调整与完善自身机构网络布局，该行继设立省内首家普惠型支行——长沙九峰支行后，将在2015年内新设近30家特色普惠型网点，让“金邻”品牌更加贴近社区居民。

交通银行积极探索以“普惠金融”为主题的网点运营新模式，将多元化、精细型的服务触角深入社区。普惠型支行主要服务于社区居民、小微企业及个体工商户等，采用“自助设备+客户经理”，线上线下相互融合及“三位一体”的服务形式，通过延时服务、上门服务、远程服务等多渠道为网点周边客户提供及时且高效便捷的金融服务。

“你们这环境很温馨，不像银行”、“每次进来都感觉很好!”、“我就爱来你们这办业务”，这些都是长沙九峰支行带给客户的体验。

相比于传统银行服务模式，交通银行普惠型网点从整体的装修风格及推出的一系列特色服务都与传统网点有着截然不同的鲜明特征。

民生银行小区金融成零售银行发展引擎

自2013年7月民生银行小区金融战略启动以来，经过一年多的发展，民生小区金融交出了一份颇为亮眼的成绩单——截至2014年12月31日，民生银行小区金融项目下的有效客户30.24万户；金融资产余额756.23亿元，较年初新增696.82亿元，占整个零售银行金融资产新增的43%；储蓄余额22431亿元，较年初新增21079亿元，占整个零售银行储蓄新增的76%；消费信贷余额27.5亿元，较年初新增27.1亿元，占整个零售银行消费信贷新增的21%。

“经过一年多的发展，小区金融战略价值和潜力逐步显现，已经成为零售银行发展的重要驱动因素。”民生银行行长助理林云山表示。

2013年7月，民生银行正式启动小区金融战略，随即举全行之力迅速投入社区网点的建设之中。截至目前，民生银行投入运营的社区支行及自助服务网点已超过5000家，在同业中遥遥领先。

多项创新惠民生

2014年，是民生银行小区金融精耕细作、苦练内功的一年；也是商业模式逐渐成形的一年。围绕着便民、利民、惠民的宗旨，以满足客户“便利”、“品质”生活诉求为目标，民生银行进行了大量的探索和创新实践。

在客户关系创新方面，民生银行正式启动了“居住地(社区)为核心，通过传统零售、信用卡、直销银行、小微等内部渠道以及广泛的

物业合作、生活服务商合作等外部渠道，实现小区客户的普惠制批量化获取。

在批量化获取的基础上，民生银行充分依托互联网、大数据的应用，在信息科技力量的支持下，深入分析和挖掘小区客户数据，通过数据化营销手段，逐步实现小区客户分层体系，匹配差异化的产品供应及个性化服务，实现以小区客户需求为中心的个性化服务，实现小区客户的有效提升。

在产品创新方面，民生银行加强了小区定向产品供应，进一步细化产品的销售管理体系，强化对小区优质客户的定向销售，通过差异化的投资方向、产品组合及产品定价，为小区客户提供丰富的定向理财及消费信贷等产品。2014年，针对小区客户推出的专属理财产品，市场反应热烈，始终保持强劲的市场竞争力，为民生社区金融品牌的打造奠定了良好的产品口碑。

渠道建设方面的创新也渐入佳境。为了激活和利用好遍及全国的5000家社区网点，民生银行进行了社区网点多层次、多类型的进一步细分布局，如强化理财咨询功能或强化消费信贷处理能力的细分类型等；同时，强化线上、线下渠道功能互补，将丰富的线下资源与便捷的线上渠道，比如微社区云平台、APP等进行结合。线上线下相互联动，不仅为客户提供贴心的网点服务，同时为客户提供完善的远程在线金融服务，使小区居民足不出户就可以享受便捷的金融体验。

完善便民生活圈

创新成效显现的还有不断完善的便民生活圈。一年多来，民生银行始终着力打造小区1.5公里生活圈，围绕小区进行了大量特惠商户拓展工作，初步建立了小区周边特惠商户资源体系。

2014年12月，备受瞩目的“生活圈”小区金融综合服务平台首批创新子项目成功上线。这是民生银行以平台打造为核心，以社区网点为支点，通过搭建小区周边高关联主体的多边市场，为小区居民打造的O2O本地化生活服务平台。该平台整合特惠商户服务、物业管理服务、小区周边生活服务、贵宾服务、银医服务等资源，将非金融服务和金融服务有机整合。在生活圈互动平台上，可以实现特惠商户及商品信息、主题社交活动信息、小区信息及民生银行产品信息的线上分类检索及发布，用户可以“线上浏览、线上订单确认、线下参与”，有效提升了小区居民的生活便利性。

对于未来的发展，林云山表示，民生银行将对小区金融商业模式进行更细、更深层面的研究，始终围绕社区客户的价值主张，通过数据的积累和分析，为客户及其家庭提供更加精准和专业的综合性金融服务。同时民生银行将着力进行特惠商户服务优化及提升，通过强化与物流、品牌店及社区生活电子商务网站等第三方的合作，丰富服务内容，细分服务层次，满足不同客户群需求。

■记者 梁兴

渤海银行长沙分行推广微信银行

为进一步提升微信公众平台的关注量，带动客户活跃度，渤海银行长沙分行于1月2日-3日分别在长沙、株洲开展微信银行推广活动。此次活动主要分为“扫一扫马上领好礼”、“关注渤海现场抽奖”两个环节，经过两天的奋战，微信银行客户数大幅上升，共新增4808户，总关注人数达5293户。

据三湘都市报记者了解，渤海银行微信银行包含“微银行”、“惠生活”、“优服务”三大部分内容，用户可通过微信银行进行理财产品查询、金融信息查询、特惠商户查询、优惠活动查询、网点查询、微信客服、手机银行下载等多项服务。

■通讯员 熊芳 记者 梁兴



好人有好报 机选是王道



2015年的湖南福彩双色球绝对是开了一个好头，连续三期开出4注双色球一等奖，让湖南的彩民朋友们着实尝到了甜头。大奖得主们都迫不及待地领回了这份新年厚礼，而湘潭的张先生却是“姗姗来迟”。

1月6日晚，双色球第2015003期开奖，湘潭市雨湖区建城路43029258站点中出一注双色球一等奖，奖金1059万元，而中出这注大奖的彩票就在张先生的口袋里静静地呆了好几天，直到9日早晨，张先生无意中看到报纸上的开奖信息，才知道自己中得一等奖，赶紧丢下报纸，坐上了来长沙的大巴。

张先生买彩多年，之间也追过号，也研究过走势图，可是这些似乎不太合乎他随意的性格，所以张先生干脆选择最简单的方式——机选，每期都会投注几十元，如果哪天心情不错还会倍投几注。转变方式后，张先生倒是中过几次三等奖，可是一等奖他还从来没想过，每次兑号码也就看看篮球。

对于这次中奖，张先生说“我自认为是一个善良的人，所以老天对于善良的人总会垂青！所谓善有善报吧！”由于中奖消息来得挺突然，张先生还没想好怎么安排这笔奖金，而家人那边会挑一个合适的时间告诉他们。

■钟琪



“中银单位结算卡” 节假日可取款、转账

节假日大多数银行网点不开放对公业务窗口，对单位工作难免造成延误。据三湘都市报记者了解，中国银行湖南省分行已经推出“中银单位结算卡”，为广大企事业单位客户开辟了更加“随时随地、便捷高效”的支付结算新渠道。凭密码就可办理关联人民币单位结算账户支付结算业务的账户资金管理服务，十分便捷。

创新：对公业务全年无休

近日，记者在中国银行蔡锷支行营业大厅对公业务区遇到了长沙一汽车销售后服务站的会计李女士。李女士称其单位业务量增长很快，资金结算量也很大，有时遇到周末和节假日临时补货，要求必须及时付款。而银行节假日对公柜台不开放，“只能劝客户过几天再来，很多次眼看着煮熟的鸭子飞掉。”她无奈地说。

“一听说有这种卡就赶过来了。”咨询过中行工作人员后，李女士高兴地说：“以后再也不用愁节假日对公账户不能取钱了。”

优势：无需等候，免填票据

持“中银单位结算卡”办理渠道自助业务以及柜面相关业务，可免填支付凭证、免加盖印鉴，不仅节省客户使用票据的成本，更是最大限度方便客户。

长沙市某公司的财务总监赵先生对此深有感触：“以前每次来银行办业务都带着单位印章，既麻烦又担心不小心会弄丢，有时候就是取几千块钱也要填支票、盖章，遇到办业务人多的时候，还要排好长时间的队。以后就可以拿着中银单位结算卡在ATM机上取款转账，不仅更加方便，还能节省不少时间。”

此外，“中银单位结算卡”还为单位客户提供个性化的关联账户管理、交易权限管理、支付限额管理等服务，支持“一卡多户”和“一户多卡”，最大限度地满足集团客户账户资金结算管理需求。

保障：身份识别，交易更安全

银行工作人员表示，该卡申请手续非常简单。

即日起，凡在中行开户的所有企事业单位，均可到中行网点填写授权书、申请表，即可申领结算卡。

当记者问及该卡安全指数时，工作人员指出，该卡是凭密码办理关联人民币单位结算账户支付结算业务的，具有身份识别、转账汇款、现金存取、信息报告等功能。

此外，该卡在ATM机等自主终端设备上设有单日累计取款、转账限额，连续的密码错误卡就会自动锁定，更好地保护资金安全。

■记者 梁兴 通讯员 周玉婷

温馨提醒

中银单位结算卡在柜台和ATM机上操作都是有限额的。

具体限额如下：

渠道	业务	单笔交易限额	每日累计限额	当月累计限额
柜台	取现	无	5万元	20万元
柜台	转账	无	20万元	200万元
ATM	取现	以ATM设置为准	以ATM设置为准	10万元
ATM	转账	10万元	50万元	100万元