

银行业协会

# 多方面打造友好型银行

中国银行业协会会长蒋超良 15 日说,协会近日从中国消费者协会等渠道了解到,当前消费者反映的银行服务问题集中在理财产品宣传失当等五方面。协会将大力倡导“以客户为中心”的服务理念,努力打造最受信赖的友好型银行。

“3·15”之际,银行业协会发布《2008 年度银行业改进服务情况报告》,蒋超良就报告情况及银行业如何进一步改善服务质量接受记者采访。

他说,当前消费者反映的银行服务问题主要包括:一是理财产品宣传失当,存在诱导金融消费问题;二是个别银行自助设备管理维护不到位,消费者认可度较低;三是部分银行业务程序比较繁琐,规定不灵活;四是有的银行服务收费不公开透明,部分收费不合理;五是个别银行窗口服务水平较低,排队现象仍然存在。

“服务改进无止境。”蒋超良说,面对金融业日新月异的发展形势和社会日益



增长的金融服务需求,2009 年银行业将认真倾听消费者的诉求,不断提高服务质量。他介绍,针对危机影响下银行理财产品价值缩水,客户投资浮亏问题,协会组织召开银行理财产品“零收益”问题座谈会,分析银行在理财产品宣传营销中存在的问题及改进措施,并对理财产品市场健康发展提出意见和建议。

根据银行卡业务的发展现

状,协会调查了上海浦东发展银行客户银行卡服务投诉及广州商业银行 ATM 机资金被盗案的相关情况,并组织召开加强银行卡业务管理和风险控制工作座谈会,以此协调推动各银行进一步规范银行卡服务管理流程,强化 ATM 机风险管理。

《2008 年度银行业改进服务情况报告》显示,去年我国银行业从渠道建设、流程再造、产品创新、服务管理等

方面改进服务,客户满意度明显提高。报告显示,截至去年末,全国银行网点总数达到 179753 家,较年初增加 1325 家;已有 46912 个网点实现功能分区,优化了网点服务流程。自助银行达 35873 个,比年初增加 53%。网上银行个人客户达 14814.63 万户,较年初增加 53%。全国已有 105 家新型农村金融机构获准开业,银行业涉农贷款余额 6.91 万亿元,比年初增加 1.27 万亿元;小企业授信户数 370.96 万户,比年初增加 67.2 万户。

去年,银行业不断完善金融服务突发事件应急处理机制。面对年初的冰雪灾害,到去年 2 月 21 日,全国共发放救灾及重建类贷款 892.59 亿元。汶川大地震发生后,银行业快速创造出“帐篷银行”、“流动银行”等紧急营业方式,满足灾区群众最基本的金融需求。据不完全统计,到去年 11 月 3 日,银行业向灾区发放重建贷款 1186.57 亿元。(任芳 刘琳)

## 有钱就要花



近来经济形势不太好,就业压力增大,社会上流传着三种声音:毕业生说,工作不如考研;年轻女孩子说,找个好工作不如找个好老公;有钱人说,花钱不如存钱。

第一种声音,有一定道理。西方有一本小说讲到,科学家把患绝症的病人用高端冷藏技术冰冻起来,等研究出治疗这种病的方法以后,再进行解冻、治疗。这虽是科幻,但思路很对,和毕业生“工作不如考研”的想法异曲同工。既然市场不好,还不如先把自己冷藏起来,边冷藏边充电。考完研,再看看,不行再考博。也许等到市场好的时候,已经把自己从壁虎养成鳄鱼。

当然,这一美好愿望,要以家庭经济环境与父母健康条件允许为前提。

第二种声音,很有吸引力,也不能说完全没道理。找工作难,没有生计;找个老公养,没有志气。算了,两害相权取其轻。老公愿意养自己,又没偷又没抢,更没给社会造成伤害。何况,这种想法,与爱情并不矛盾。患难能见真情,而富贵考验真情。个中微妙,要自己体会。

当然,计划这一美好愿望时,要把目光放长远些,要让自己真心快乐,绝不委曲求全。而且,找工作难,其实找老公也不易。自身难保、焦头烂额的男人,谁有心思娶老婆?他们只会恨世上现成的富婆太少。

对于第三种声音,我们有

所批判,有所保留。

先把花钱消费分成消耗物质和消耗人力两种。消耗物质的活动,应旗帜鲜明地提倡节俭,不为道德,也为环保。对于消耗人力的活动,不妨提倡“有钱就要花”。

有钱不能乱花。《世说新语》里说到的石崇与王恺斗富,当然不可取。你用麦芽糖刷锅,我用蜡烛烧饭,这叫愚昧。石崇命婢女穿上华丽衣裙,在厕所侍候客人如厕,搞得客人不敢上厕所,这叫荒唐。

有钱也不能不花。富人一花钱,钱就动起来了。富人要买豪宅,盖房子的人有事做了,装修工人有事做了。工人领了工钱,去买粮食养家糊口,种粮食的农民也有收入了。富人要穿华衣丽裳,裁缝有工作了,模特有人请了。富人要旅游,餐厅酒店有生意了,航空运输有生意了,连风景区卖茶叶蛋的老太太也有生意了。富人还要开好车,一辆车的生产,关系到多少工业链条,就更不必说了。总之,富人一花钱,就成为了很多人的衣食来源。会赚钱又会花钱的富人,可谓“为富有仁”。

我们的老祖宗很早就提出了以“奢”带动经济的说法。《管子·侈靡篇》指出,“未事起不侈,本事不得立。”按现在通俗的话来说,就是消费刺激生产。有钱人不消费,一系列万民赖以生行的行业,就“立”不起来。从社会管理的角度上讲,富人一花钱,财富过于积聚,会助长不良势力的产生,穷人无生计,就不惜铤而走险,不利于安定团结。

“有钱就要花”当然不可一概而论。小康人家要存点救命钱、医疗坏时都应如此。而对于跻身富人行列的有钱人,越是经济萧条,越应拿出花钱的勇气,以回报社会历来对他的慷慨。(钟哲平)

## 阳光下盛开的玉兰花

——记新华寿险浚县营销服务部资深客户经理赵玉兰

晨报见习记者 李敏 / 文 记者 李拥军 / 图

她,一个 33 岁的简单女人;她,一个不擅言辞的保险推销员;她,曾是浚县屯子镇的一家服装店老板;她,连续 15 个月保费开单 5000 元以上;她,就是新华寿险浚县营销服务部资深客户经理赵玉兰。

### ◆人很简单,但很执著

长长的卷发,高挑的个头,颇有几分时髦。可简单的装束、朴实的表情、寥寥的话语无论如何都难以让人相信她就是寿险界的精英。赵玉兰是浚县屯子镇人,初中文化,爱人是一名司机,家里有两个孩子。2007 年 11 月,她来到了新华寿险公司,第一个月保费开单一万多元,之后的最高业务量达到三四万元保费;现在她已经是新华寿险浚县营销服务部资深客户经理、新华寿险浚县营销服务部的金牌会员。

“她人很简单,从不想那么多,但很执著,从不轻言放弃。公司给她分完任务,她总是不吭声就走了,可最后却总是超额完成任务。她从不张扬,领导让她给大家介绍成功经验,她也从不夸大自己。她的人品很好,所以会有很多人主动找她买保险。”新华寿险浚县营销服务部的李静说。

“赵玉兰这个人,不计算小事,但对大事记得很清楚。对于工作生活中的一些琐事她从不计较,甚至每月拿到手里的工资,她都不知道会有什么会有那么多。她在推销保险时却毫不含糊,公司指到哪儿,她就打到哪儿。因为业绩好,公司的奖品,大到家用

电器,小到一杯水杯,她都拿到过。”新华寿险浚县营销服务部营业部的经理王宜平对记者说。

### ◆新华寿险让她找到人生的目标

赵玉兰在来到寿险公司之前,曾经营一家服装店,生意也不错,但她总是感觉到生活太平淡。没有顾客时,赵玉兰就和朋友们坐在一起聊天、打麻将,似乎也没有什么太大的人生目标。后来,她偶然听隔壁店的老板说新华寿险公司有很多精英,她感觉到自己不应该这样平平淡淡,而应该树立人生目标。于是她毅然结束了乏味的老板生涯,满怀憧憬地投入了保险业。初入保险业的赵玉兰只是抱着试一试的态度,回忆当时的情形,赵玉兰说:“刚开始看到公司里有很多优秀的人,就想尝试一下,向他们学习,没想到第一个月就拿到了一万多的保费。”这让赵玉兰初尝了成功的果实,她对新华寿险也更加充满信心。

在新华寿险的团队里,赵玉兰深深地被新华文化吸引。她发现,新华产品很好卖,因为新华寿险在老百姓中的口碑很好,老百姓对新华寿险很信任,同时也是对自己的信任;新华产品领先,因为新华寿险是国内唯一一家按保额分红的寿险公司,特有的年度红利和终了红利,使客户利益最大化;新华产品保障全面,服务理赔好,为客户寻找赔付的理由,连那些可赔不可赔的,新华寿险都进行了赔付。

赵玉兰说,她能取得今



天的成绩,和公司品牌有很大关系。而后来发生的一起赔付案件也更坚定了她要“跟着新华走”的信念。事情是这样的,一名新华寿险的客户,在开车去许昌进货时发生车祸,结果车毁人亡;新华寿险得知此事后,立刻启动快速理赔机制,三天内就把五万元的理赔金送到了遇难者家中。新华寿险充满爱心与人性的理赔服务,使赵玉兰深深为之感动。她知道老百姓选择新华没有错,而自己来到新华更是一个明智的选择。

### ◆对于成功,人品和坚持都很重要

对于自己的成功,赵玉兰一直认为这是一种无意中的成功,因为她自己从来没有想过自己会在不知不觉中得到大家的认可。

在谈到自己的成功经验

时,赵玉兰说:“我一直认为卖保险凭的不是口才,而是人品,做保险就是做人品。所以,人品好,人们就会信任你,甚至找上门来买你的保险。”平时,赵玉兰很注重培养和客户的关系,除周末在家陪孩子外,其余时间只要有空闲,她就会去拜访客户;一声问候、一句关心,都让顾客深为感动。

想成功,光有人品还不够,还要坚持。俗话说,“风刮走的是沙子,留下的才是金子。”有些员工可能一个月就会卖出几十万元保险,但是接下来的几个月却没有保单,所以他们都觉得保险不好做,因此选择了离开。但赵玉兰没有,她咬咬牙,坚持了下来。她说:“其实坚持很重要,能够笑到最后的人才是最成功的人。所以,在这里我会把寿险当成自己的一份责任,坚持到底,直到爬上寿险行业的金字塔。”

## 我市彩民热议体彩快赢 481

据悉,备受彩民关注的体彩“快赢 481”高频游戏即将在近期与我市彩民见面。近日,记者走进我市各高频游戏“快赢 481”筹备工作的一线网点,感受这一全新的超级游戏即将上市发行前的热烈气氛。

在位于新区桃源小学对面的 11010 销售网点,销售员刘女士告诉记者,她和她周围的彩民都比较看好这个全新的玩法。“一是销售、开奖周期短,10 分钟一开奖,一天开奖 60 期,集电脑型和即开型的优势于一体,圆了广大彩民快速中奖的梦想;二是玩法简单、中奖率高,4 项 8 选 1,其实就是每位只有 1-8 这 8 个数的‘排列四’;三是增加了任选一、任选二等灵活的投注方式,选对 1 个号就中奖,这是其他玩法所不能比的。”鉴于以上几点,她和彩民们都认为这个玩法一定“吃得开”。她现在已投入了不少资金,努力为彩民营造一个温馨、舒适的购彩环境,销售网点已经为“快赢 481”的上市发行做好了准备工作,就等开售一刻的到来。

在浚县销售网点 11701 和 11713 附近,记者看到分发中的“快赢 481”传单受到彩民的热烈欢迎。在销售网点,彩民们纷纷讨论“快赢 481”游戏的种种优势,希望能早一天体验一下这个 10 分钟一开奖的快赢游戏。一些销售网点为彩民准备的“快赢 481”游戏的小赠品吸引了很多彩民驻足。在淇县红旗电影院前的高频销售网点,一位老彩民对于新玩法上市很是认同和欢迎;看了“快赢 481”的玩法介绍,他连声说:“这就是缩水版‘排列四’啊,就是一个位置上少了两个数而已。这个玩法的前景无量啊,熟悉‘排列三’和‘排列五’玩法的彩民,一定会在快赢上大有所获。”

据悉,我市将有 12 家体彩专营店销售“快赢 481”高频游戏,这些销售网点的开售筹备工作已经完成,“快赢 481”游戏在我市已是蓄势待发。欲了解更多高频游戏信息的彩民朋友可以到各体彩销售网点或拨打体彩中心电话 0392-3324975 咨询。(郭红艳)