

# “十一”长假如何便利用卡

“十一”长假即将到来,其间难免会有一些消费,鉴于带现金不太方便,很多人就会选择刷卡。那么,在假日期间刷卡消费该注意些什么?在消费之后又如何能够及时还款呢?记者为此采访了一些银行业内人士。

## 错误签账单当场撕毁

浦发银行相关负责人建议,首先,在客户刷卡消费时,在交易单据上签名前应注意金额是否正确,无误后方可签名。账单上的名字要与信用卡上的名字及笔迹相同,切勿签署金额空白或填写未完全的签账单。

此外,若发生错误或取消交易,一定要把错误的签账单当场撕毁;如果商家使用的是电脑联机刷卡终端,请要求销售员开立一张抵消签账单以抵消原交易,再重新进行一次交易,或取得商家的退款证明。

## 境外刷卡银联更优惠

据银联相关负责人介绍,目前,银联国际受理网络已经延伸至境外110多个国家和地区,特别是在中国港澳台、韩日、东南亚等常去的境外旅游目的地,使用银联卡已经非常方便。

据了解,国人境外消费选用单标识银联卡(卡面仅有“银联”标识,且卡号以62开头),使用单标识银联卡,可自动走银联网络,确保持卡人享受免收货币转换费、境外ATM取款手续费更划算和境外消费退税方便等优惠和便利服务。

而且,9月1日开始中国银联还将向银联卡持卡人提供境外紧急现金支援服务。持卡人在境外无法使用银联卡或发生卡片丢失、被盗等紧急情况时,可致电所在国



家和地区的银联免费服务热线,获得紧急现金支援。

## 打电话也可以轻松还款

眼下,信用卡种类丰富多彩,刷卡方便,还起款来有时候常常令人头疼。招商银行信用卡中心相关负责人介绍,现在还款的方式多种多样,有自动还款、ATM跨行转账、网络还款、电话还款等多种渠道。

在各种还款方式中,自动还款是最方便的,只需要

将同一发卡行的信用卡和借记卡做一个绑定即可。如果没有同一发卡行的借记卡,那可以通过ATM跨行转账,但是需要找到信用卡发卡行的ATM机。

如果不愿出门,则可以在家或者上班空隙通过网络还款。网络还款包括银联在线、快钱、支付宝、网银等方式。只需动动手指即可用任意银行卡为信用卡完成还款,不受时间、地点的限制。

(财金记者 程立龙)

## 财金资讯

### 山东保监局处罚多家保险公司

日前,中国保监会山东监管局在其网站上公布了最新一期的行政处罚通告。在处罚决定文号为“鲁保监罚〔2011〕21号”至“鲁保监罚〔2011〕30号”的10项处罚中,涉及了多家保险公司、保险经纪公司和保险代理公司,共被处以了63.5万的罚款。在处罚中,处罚理由主要集中在“费用报销不真实”、“阴阳保单”等方面。

其中,人保财险旗下的滨州市分公司、日照市分公司、博兴支公司以及时任博兴支公司经理的郝永生遭到了合计罚款19.5万元的处罚,人保财险也成为本次受到处罚项目最多的公司。

据保险业人士表示,通过处罚可以让违规的保险公司知错并改正,最终目的还是为了维护投保群众的切身利益。(财金记者 程立龙)

免费分期,轻松购物!

## 中行携手苏宁开展“0利息!0手续费!”分期业务

近年来,随着我国金融服务体系的完善,信用卡的日益普及,特别是分期付款的消费模式的涌现,使消费者的消费模式也呈现出了多元化的发展。在此背景下,信用卡分期付款已经成为一种重要的消费方式。

我们在办理信用卡分期付款业务时,通常会支付一定的手续费。根据一份金融业调研数据显示,目前银行办理信用卡分期付款业务的手续费,6期手续费在2.5%左右,12期约为4.5%。以消费3000元为例,正常情况下办理6期分期,需要缴45元左右的手续费;12期约为135元。

然而近期,中国银行携手苏宁电器联合推出了中行持卡人“0利息!0手续费!”信用卡分期付款业务促销活动。实现了分期消费“零费用”。为消费者免除了手续费,让消费者畅快购物!免费分期,轻松购物。2011年9月9日至2011年10月9日促销活动期间,凡中国银行信用卡持卡人在苏宁卖场单件商品消费满1500元以上(含1500元)可办理分期业务,通过中行专用POS机办理信用卡分

期付款,即可享受6期、12期减免手续费的优惠活动。真正实现了分期付款“零手续费”,让您轻松体验分期购物的快乐!

省城李先生,儿子今年考上了大学,马上就要开学了,李先生打算为儿子买一台笔记本作为礼物。由于刚刚缴纳了学费,再除去生活费,这个本来就不算富裕的家庭一下拿不出这么多钱了。此时正值中国银行与苏宁携手推出“0利息!0手续费!”业务,正解了李先生的燃眉之急。办理了12期的分期业务,享受了不小的优惠,轻松购买了一台笔记本,为儿子送上了一份珍贵的礼物,了却了李先生的一桩心事。

中国银行与苏宁联合推出的这次活动,让广大消费者真正尝到了实惠。活动开展短短一周以来,已办理分期500多笔,为消费者节省了大量的手续费。受到了广大客户的热切关注。“0利息!0手续费!”分期活动,为您提供便利,替您节省资金。让您免费分期,轻松享受购物的快乐!

中国银行济南分行活动咨询电话:0531-86995435

## 专注“小企业” 作出“大文章”

# 润丰农合行金融服务助力中小企业成长

润丰农村合作银行以服务地方经济、支持中小企业发展为己任,加快中小企业贷款业务流程再造和产品创新,专注打造服务中小企业发展的专业银行。累计发放中小企业贷款190亿,满足了中小企业发展过程中多样化的金融需求。先后被授予“山东中小企业杰出贡献奖”、“最具服务中小企业优势银行”等多项荣誉称号;并连续两年被省银监局授予“山东银行业金融机构小企业金融服务工作先进单位”荣誉称号。该行创新推出的小企业信用联盟循环授信贷款被银监会授予“全国银行业小企业金融服务特色产品”奖。

**市场定位求“异”。**该行根据服务区域经济发展实际,实施“差异化”发展战略,将支持中小企业、专业市场商户创业发展作为贯彻落实国家宏观经济政策、改善信贷结构、实现可持续发展的战略机遇,制定了支持中小企业发展的三年规划,将支持中小企业作为发展战略写进该行章程。在贷款投向,坚持以国家产业政策引导方向为依据,优先支持技术含量高、就业人员多、发展前景好、市场潜力大的中小企业,支持引导中小企业健康发展。

**融资模式求“活”。**为提高中小企业融资模式的灵活性,该行致力于信贷产品

的开发和创新,陆续推出了以动产质押贷款、流动资金循环授信、汽车合格证监管贷款、非上市公司股权质押贷款、应收账款质押贷款、船舶抵押贷款等为代表的中小企业“成长之路”系列产品。积极与外省驻济商会合作,构建了“商会+企业+银行”全新融资模式,为解决中小企业融资难探索出了一条全新的途径。该行还推出了支持专业市场发展的“商户+专业市场+银行”融资模式,积极在管理规范、经营状况良好的专业市场开展统一授信业务。截至目前,扶持专业市场40余家,发放贷款27亿元。

**信贷服务求“快”。**针对中小企业贷款小、频、急

的特点,该行建立完善了中小企业信贷业务调查办法、授权授信制度和信贷管理办法,建立中小企业信贷业务批量运作的标准化流程,简化审批程序,推出信贷业务“限时办结制”承诺,建立中小企业“业务批量做,贷款集中批”的贷款营销审批模式。针对专业市场中小企业,推出以贷款证为载体的“商户一贷通”贷款服务流程,实行阳光办贷,办贷效率大幅提升,构建起了中小企业贷款的快速通道。(赵兵)



## 服务于心 诚诺于行

# 齐鲁银行打造满意服务品牌“七境界”

### ●境界一： 满意服务—— 齐鲁银行人最朴实的想法

“您的需要,我们的责任,您的满意,我们的标准。”在齐鲁银行,这不仅是一个口号,更是每一名员工的实际行动。果断快捷的业务分流;及时到位的大堂服务;温馨舒适的营业环境;实时更新的财经信息;快捷安全的网银通道;便捷畅通的服务流程;人性化的服务设施;积极向上的员工无不洋溢着齐鲁银行的热情和真诚。作为百姓身边的银行,齐鲁银行人用行动诠释了满意服务并将其毫无保留的奉献给了广大市民。

### ●境界二： 便捷高效—— 齐鲁银行人最简单的追求

快节奏的社会生活使得人们对银行业务处理时间的要求越来越高。齐鲁银行以提升服务效率、缩短客户等候时间为切入点,通过设立

“服务于心,诚诺于行”是齐鲁银行服务理念,承载了2000多名齐鲁银行员工和广大市民的热爱,齐鲁银行人用贴心的服务赢得信任并收获累累果实。

大堂经理引导分流,增设弹性服务窗口和服务人员,在员工日常考核中引入效率指标,强化员工技能培训,加大自助设备布放等方式充分整合内部服务资源,形成了便捷高效的服务特色,使得齐鲁银行有能力在济南市养老金发放高峰时期,每天接待3万余名市民办理存取款业务,作为市民银行,齐鲁银行人默默承担着更多的社会责任。

### ●境界三： 服务监测—— 齐鲁银行人提升的阶梯

作为城商行先驱,齐鲁银行率先在业内搭建起神秘访客监测,内部检查、客户满意度三位一体的服务监督、考核体系,为做好客户细分、

了解客户需求,改善客户体验提供了数据支持。为扎实提升服务,近年来,齐鲁银行聘请国际知名咨询公司——AC尼尔森对全行所有网点的营业环境、硬件设施、柜员服务情况及服务流程等进行检查监督,以专业眼光及时查找服务薄弱环节,“对症下药”,及时改进;积极推进规范服务远程监控点评,组织客户满意度调研,以找到制约服务水平提升的关键因素,为服务管理决策提供支持依据。作为区域性银行,齐鲁银行人以执着的毅力,始终在扎实有效的提升服务。

### ●境界四： “三心”服务—— 齐鲁银行人的健康心态

“用感恩的心对待我们面

前的工作,用感动的心和我们身边的同事相处,用感激的心服务好我们每一名客户”是齐鲁银行每一名员工的真实写照。银行里的每一个角落都洋溢着宽容、理解与默契,全员恪守“只有满意的员工,才会有满意的客户”。齐鲁银行人始终以感恩、感动、感激的心态温暖每一名客户,服务好每一名客户。每一次面对客户,齐鲁银行人都会以更加饱满的热情,更加精湛的技能,更加完善的服务质量来要求自己。齐鲁银行人坚信:只要心态健康,积极、阳光,身边就会充满和谐与灿烂!

### ●境界五： 微笑服务—— 齐鲁银行人最靓丽的风景

齐鲁银行人用亲切的问候,灿烂的笑容迎接每一名客户,给客户以温馨和舒适。齐鲁银行把微笑服务纳入日常管理,将微笑在服务过程前后延伸,使微笑融入每个环节,每个角落,在微笑中,齐鲁银行陪伴济南市民走过

15载春秋;在微笑中,齐鲁银行秉承“服务于心,诚诺于行”的理念,给客户以温暖与真诚。微笑镌刻在齐鲁银行每名员工的脸上,洋溢在每名客户的身上,微笑盛开在齐鲁银行员工的心底。齐鲁银行人始终以最美的笑容感染着每一位客户。

### ●境界六： 滴水穿石—— 齐鲁银行人最执着的信念

服务,贵在坚持。齐鲁银行在日积月累的客户中,持之以恒,坚持用细致周到赢得客户。齐鲁银行坚持对客户“站相迎,笑相问,双手接,快服务,亲手递,提醒送”,传递着真诚;齐鲁银行坚持热情服务,服务于地方经济,服务于中小企业,服务于市民百姓。“功在细节,赢在习惯”,是执着进步恪守的信念,是规范管理永恒的主题。每天,营业大厅盛开的鲜花,精致的糖果,香浓的咖啡,方便的老花镜,实用的便民箱,时尚的报刊无不体现着齐鲁银行的用心。齐

鲁银行人以温馨的环境,贴心的服务,热情的问候,日复一日赢得市民的厚爱。

### ●境界七： 市民肯定—— 齐鲁银行人不懈的追求

春风化雨,润物无声,齐鲁银行与广大市民真诚相伴,自2006年以来,齐鲁银行先后有5家网点获得“山东省银行业文明规范服务示范单位”,3家网点获得“中国银行业文明规范服务示范单位”,先后荣获“山东省银行业文明规范服务系列活动组织奖”,“第十一届全运会筹办工作先进单位(集体)”,齐鲁银行聊城分行荣获“2010年聊城百姓最舒心银行”,天津分行亦荣获“天津市文明规范服务示范单位”荣誉称号。

齐鲁银行立足广阔的齐鲁大地,在金融机构林立的济南、天津、青岛、聊城脱颖而出,执着进取,兢兢业业践行着“市民银行”的承诺。让市民肯定,永远是齐鲁银行人不懈的追求!