

# 从金融创新到服务卓越

## 建设银行电子银行业务体验侧记

账号支付、无卡取款、AA收款……当各种新潮的金融服务摆在眼前,你可曾想过,它真的能改变你当下的生活?随着互联网的迅速发展,电子金融逐渐走入了百姓生活,在金融业务电子化的主流趋势下,建设银行以客户需求为导向,从各类群体交易习惯出发,量体裁衣,推出了多种个性化的电子金融服务,极大地方便了人们的生活。6月21日上午,记者来到建设银行山东省分行营业部,近距离体验了建行电子金融带来的便捷。

□财金记者 薛志涛

### 电子银行开启便捷生活

银行排队已经是个老话题。拿完号然后盯着那些排在自己前面的人,相信这样的场景对普通的老百姓来说并不鲜见,而随着建行电子银行在生活中的日渐普及,便捷金融生活似乎变得触手可及。

在建设行历城支行,已经使用建行网上银行五年多的韩女士告诉记者,自从使用建行网上银行后,她的金融生活很快出现了新的变化。通过网上银行,她不仅可以每天查询自己的账户资金情况,还能缴纳各种费用、还信用卡、买卖基金等等。“再也不用到银行排队了,节省了不少时间,还很安全。”韩女士如是说。

据了解,经过多年发展,建设银行电子银行客户已颇具规模,截至目前,仅建行山东省分行个人网上银行客户就超过800万户,个人手机银行客户超过700万户,个人短信客户超过600万户,每天通过电子银行办理的账务性交易40万笔,是柜面的2倍多,每天有超过140亿元资金通过电子渠道划转。这些数据在同行业中都处于领先地位,多项指标位居同业第一。

据建设银行山东省分行相关负责人介绍,目前建行手机银行已经

可以实现储蓄账户的详细查询,转账汇款服务功能提供活期、定期账户转账,约定账户转账,个人向企业转账、异地汇款、跨行转账以及手机到手机转账功能,同时还提供手机股市、黄金买卖、基金买卖、国债买卖、外汇买卖、银行存管等投资理财服务。而客户只需开通建行短信提醒和短信验证服务,便可以将交易结果发送到个人指定手机,实时监控网银状态。而网上银行的功能更是远远强过手机银行,截至目前,建行网上银行业务一共可以实现转账汇款、缴费支付、投资理财、信用卡、个人贷款、账户服务等八大类百余项服务。

### 搭建电子综合服务平台

今年,建设银行推出的“悦生活”生活服务缴费平台成为银行业创新服务的一个明星。“悦生活”是一个服务民生、服务社会的网络化生活服务平台,能够为客户提供基于各种生活场景的、以缴费支付业务为主的全渠道、全景化信息与金融服务,并可根据市场及客户需求拓展新型海量应用,满足客户日益增长的多元化生活服务需求,成为网上银行、手机银行、短信金融等电子银行服务渠道的有益补充。

据介绍,“悦生活”的交易方式灵活多样,支持网银用户通过网银付款与非网银用户通过账号付款,

同时开放信用卡缴费支付功能,未来还将支持更多的付款方式,可有效降低客户使用门槛。“悦生活”采用场景化流程和可视化界面设计,客户易于操作,信息化和图形化的客户提示更符合客户网络行为习惯,可有效改善用户体验,提高客户满意度。目前,“悦生活”已为客户提供日常生活所需的缴费支付项目共计29类,服务覆盖全国327个大中城市,范围涵盖基本生活、教育、娱乐、出行、理财等多个领域,有效满足了客户日常缴费支付等业务的办理需要。

除了“悦生活”之外,今年我们还推出了“建行学生惠”服务品牌,主要针对学生客户特设多项费用优惠,并免收学生与家长“亲情账户”的汇款手续费,非常受欢迎。这些不过是建行电子银行发展13年来所构建的一个综合金融服务平台中的小小一环。”该行电子银行部人士介绍说,建设银行电子银行服务平台已经从一个单一的网上银行发展成为目前包括个人网银、企业网银、手机银行、短信金融服务、家居银行、国际互联网网站、手机网站、电子商务金融服务平台等全面的电子银行服务体系。

除了个人电子银行之外,建行也为众多的企业搭建了功能强大的业务发展平台。“建行的企业网上银行为我们提供了一个非常优越的业务发展平台。”佳怡物流企业集团物流金融事业部总经理王鹏告诉记者。王鹏介绍,佳怡物流开通建行电子银行已近10年,起初只是为了单纯解决代收货款的安全问题,随着电子银行业务的逐步发展,佳怡物流最终成了建行“物流金融结算通”业务的忠实拥趸。王鹏说,物流企业可以通过“物流金融结算通”很好地掌握中小企业的物流、现金流和信息流,从而可以掌握企业的经营情

况,物流公司把这些信息反馈给建行,就等于建行也掌握了这些企业的经营状况,从而能够更好地为中小企业提供金融服务。通过这个平台,中小企业、物流公司、建行实现了三方共赢。建行历城支行副行长杨秀芝告诉记者,建行正在考虑将这种模式在物流行业推广,以便为更多物流公司提供金融服务。

### 五大措施防范风险

随着电子金融的愈演愈烈,电子金融安全也成了广大客户普遍担心的问题。记者了解到,建行始终将电子银行的使用安全放在其发展的第一位。建行个人网上银行具备短信服务、加强证书存贮安全、双密码控制、交易限额控制、信息提示五大风险防范措施,最大限度地保护了客户的经济安全。

据悉,建设银行网上银行系统还支持网银盾证书功能,并在网银盾款式、附加功能上进行了创新。其网上银行系统采取登录密码和网银盾密码两种控制,并对密码错误次数进行了限制。而且为了降低客户因缺乏安全意识而使自身金融安全受到威胁,系统还会对密码强度进行检测,对各类资金交易进行交易限额设定。整个网上银行操作过程中,客户提交的交易信息及各类出错信息都会清晰地显示在浏览器屏幕上,给客户以清晰的指示。

体验建行电子银行服务,让记者收获良多。在电子银行服务竞争激烈、发展迅速的今天,建设银行不断丰富创新功能,打造更加安全、便捷的电子银行,让更多客户享受到电子银行带来的便捷服务。建设银行用先进的理念、完善的管理、优质的服务将自身打造成一个名副其实的“善建者”,回首反顾——善建者行。

### 对接企业管理系统平台

## 永诚保险首推 专属保险保障计划

近期,永诚财产保险股份有限公司正式宣布推出针对企业员工客户的“至尊客户如意保险保障计划”。

近年来,个人保险业务市场竞争日趋激烈,保险公司纷纷在网络、电话等销售平台发起攻势,而电销扰民、中介误导等问题也日渐为广大消费者所诟病。永诚保险此次推出的企业员工专属保险保障服务,通过与企业管理系统平台的对接,实现了在合作企业内部的“封闭式”销售,企业员工可以通过本企业的网络、电话等平台办理保险业务,享受定制的价格与服务,使投保、理赔各环节更为透明、便捷。

“至尊客户如意保险保障计划”推出了包括“免现场查勘”、“专修厂维修”在内的多项优于市场的车险保障服务,对于在一定金额内的单方车损事故,客户在报案后提供现场照片等理赔材料供审核,就可以直接办理赔付。车辆维修可送至指定的直赔修理厂或4S店,客户无须垫付修理费,由永诚保险“直赔”。

“至尊客户如意保险保障计划”还涵盖了家庭财产保险、人身意外伤害保险、境内、境外旅行保险、航班延误保险等保障服务,覆盖客户工作、居家、出行各个方面。

秉承“用心做事”的核心价值观,永诚保险将不断提升产品服务水平,为客户提供更优质、更周到的保险保障服务。

### 理财技巧

## 轻松搞定

## 信用卡跨行还款

信用卡的每月还款总让人操心,如果信用卡与借记卡在同一家银行,可以通过账户绑定自动还款,如果来自不同发卡行,每月还款时就需跨行“搬钱”。有什么方法能简化这一操作呢?记者发现,交行、中信、广发等信用卡中心已开通各种跨行还款便捷通道,让还款变得轻松起来。

其中,交行信用卡持卡人可在填写申请表时勾选,也可在信用卡激活并开通注册版网银或手机银行后,登录开通跨行自动还款服务。交行将根据持卡人授权,自动于指定扣款日当天从同名他行借记卡人民币账户中扣转指定活期余额,用于偿还交行信用卡中的人民币账单应还款额。由于这一跨行自动还款功能只提供足额还款服务,不提供部分扣款服务,因此建议持卡人提前确保借记卡账户中有足够余额以偿还欠款及支付手续费,否则还款将失败。据悉,目前支持的银行有农行、中行、邮储银行、招行、光大银行。

中信信用卡的跨行关联还款亦可满足持卡人自动转账还款的需求。当持卡人将他行借记卡与中信信用卡关联后,系统将在持卡人到期还款日向指定借记卡进行扣账以完成还款。目前已经开通该服务的有农行及建行借记卡。持卡人可拨打中信信用卡客服电话,通过自动语音服务申请开通,签约后服务次日即可生效。

广发信用卡跨行还款所支持的转出银行较多,包括工行、农行、中行、建行、招行、民生、光大、兴业、平安及浦发银行。持卡人并不需要到柜台签订协议,只需通过广发网上银行、手机银行、自助渠道就可以开通这一功能。选择自动转账还款后,每月到期还款日时即可将他行借记卡存款自动转账还款。(张安立)

# 传递正能量 保险业爱心大行动

近日,我省多家保险公司积极举办公益活动,为社会传递正能量,践行“保险让生活更美好”这一行业时代主旨。

6月15日,平安人寿青岛分公司组织爱心公益下乡义诊活动。该公司成立专门的爱心公益小组,随同青岛红十字中韩医疗团下乡义诊,协助医生累计为700余名村民提供挂号、导医、测量血压、抓药等服务,为医疗资源匮乏的偏远乡村村民送去了健康关爱。据悉,为更好地发挥保险人传递社会正能量的作用,平

安人寿青岛分公司与青岛红十字中韩医疗团建立了长期合作关系,公司爱心公益小组每月随中韩医疗团下乡义诊,与来自中国、韩国、美国等国家的医疗团成员为需要帮助的人送去爱与关怀。

无独有偶,太平洋寿险烟台中心支公司组织相关人员到希望小学,看望全校师生,并捐赠近万元教学设备。太平人寿山东分公司也组织了相关人员赴济南市平阴实验小学李沟分校,探望这里的20名贫困儿童,并为全校儿童送上节日的祝福。

据悉,太平人寿今年客服节还将开展“太平爱心书屋”主题活动,在此活动中,太平人寿将发动客户和社会爱心人士,为贫困学校进行爱心捐赠。

太平人寿相关负责人表示,由公司搭台,携手客户共同唱好公益这场大戏,是契合客户需求与公司增值服务的重要节点。

省保险行业协会相关负责人表示,我省保险业在稳健发展的同时,不忘回馈社会,积极参与各项社会公益活动,践行“保险让生活更美好”这一行业时代主旨。做公益,献爱心

一直是我省保险业的一个永恒的主题,将保险文化、企业文化和公益事业进行有机地创新性融合,用公益的方式汇聚、吸收、融合、发扬保险文化,同时将其纳入自身企业文化中,既是提升保险公司自身品牌软实力,也是重塑行业保险文化的重要途径之一。

(财金记者 季静静)



## 纪念天宫一号与神舟十号交会对接

# 交通银行发售多款贵金属纪念藏品



6月13日,天宫一号目标飞行器与神舟十号飞船实现自动交会对接。这是天宫一号自2011年9月发射入轨以来,第5次与神舟飞船成功实现交会对接。值得一提的是,来自我省烟台市的女航天员王亚平成为中国的“神女二号”。6月20日上午10时04分至10时55分,我国载人航天史上实现了首次太空授课,老师学生实现了“天地对话”。

为记住这一举世瞩目的时刻,交通银行联合深圳翠绿公司独家出品天宫一号、神舟十号交会对接贵金属纪念藏品,由中国载人航天工程办公室、中华航天博物馆独家

授权,权威监制,具备独一无二的权威性、专业性、唯一性和稀缺性。与此同时,为见证中国载人航天事业20周年的辉煌成就,交通银行亦同步推出中国航天英雄纪念金条,由中国航天员中心监制,全套共10根Au.9999金条,分别以中国十位航天英雄形象入图,珍贵资料首度面世,意义非凡。人物精雕,光彩熠熠,以精妙技法铸就航天英雄风采,映衬于飘扬的五星红旗及火箭

成功发射的大背景中,象征着在中国强大国力的支持下,中国航天英雄一次又一次创造中国载人航天工程的历史性壮举,成果辉煌,世界瞩目。

神舟十号交会对接贵金属纪念藏品数量有限,山东省各地市(除莱芜)均可接受预订,详询交通银行各网点或致电交通银行山东省分行个金部0531-86108455、18678658300。此外,交通银行还有熊猫金币、交通银



行历史货币等黄金精品及黄金T+D、黄金定投业务等待您的选择,欢迎电话垂询。

产品名称	规格	材质	发行量	零售价(元/套)
天宫一号/神舟十号交会对接纪念金章(1oz)	1oz	Au.9999	2013	14580
天宫一号/神舟十号交会对接纪念金章(10oz)	10oz	Au.9999	200	145800
天宫一号/神舟十号交会对接纪念银章(2oz)	2oz	Ag.999	2013	1380
神舟十号飞船与天宫一号纯银模型	680g	Ag.999	2013	17800
神舟十号飞船与天宫一号纯金模型	1122g	Au.999	20	568000
中国航天英雄纪念金条(10g*10)	10g*10	Au.9999	2013	48800
中国航天英雄纪念银条(20g*10)	20g*10	Ag.999	2013	5880
中国航天英雄金银纪念册(金1g*10+银10oz)	金1g*10+银10oz	Au.9999+Ag.999	2013	18800