

德州部分银行开办金融IC卡

现与普通卡并存，互不影响使用

本报12月10日讯(记者 马瑛)

10日，记者从德州城区的几家银行了解到，目前德州市部分银行开办金融IC卡，形成金融IC卡和普通卡并存局面，但并不影响使用。

据了解，中国人民银行发布的《中国人民银行关于推进金融IC卡应用工作的意见》明确指出，从2013年1月1日起，全国性商业银行均应开始发行金融IC卡(芯片卡)，2015年1月1日起在经济发达地区和重点合作行业领域，商业银行发行的、以人民币为结算账户的银行卡均应为金融IC卡。

10日，记者采访了解到，目前德州部分银行已经开办金融IC卡，工行的工作人员告诉记者，目前工行发行的信用卡类主要有交通卡、物流卡、闪酷卡等3种金融IC卡；借记卡有财富卡、商友卡和理财金账户卡、社保卡等4种金融IC卡，到目前已发行各类金融IC卡2.3万多张。建行的工作人员告诉记者，目前普通

卡和芯片卡并存，如果客户有特殊要求，则可办理，手续与办理普通卡一样，如果顾客想用普通卡更换芯片卡，则需要缴纳工本费10元。

记者在农行了解到，自今年9月份农行发行首张金融IC卡以来，到目前已经发行IC卡10511张。中行借记卡中长城商贸卡可以办理芯片卡，但是要求较高，需要客户卡内余额5万元以上。

银行业业内人士告诉记者，与磁条卡相比，芯片卡的容量大，可以存储密钥、数字证书、指纹等信息，安全性更强，能够同时处理多种功能，保密性更高、安全性更强，拥有快速便捷的支付方式，还可实现多场所、多功能、多行业应用，可广泛用于社会保障、交通管理、电信行业、园区管理、会员管理、公共服务、综合服务等行业，扩展了传统银行卡使用领域，能够满足客户多元化的金融服务需求，真正实现“一卡通用”。



农行德州分行营业部

超额完成国际业务

今年以来，农行德州分行营业部进一步加大营销拓展力度，不断探索优化客户关系，扩大市场，有效挖掘客户需求，实现了国际业务的扩张放量。截至11月末，该部国际结算量达到2447万美元，完成全年计划的135.94%，计划完成率在全市农行系统内居第一位。

年初以来，该部将辖内客户中出口额较大的企业作为重点服务对象，实施主任、分管主任、部门经理、客户经理分层次走访联系的上下联动营销机制，根据客户不同需求设计不同服务方案组合，最大程度满足进出口企业的融资、结算需求，为支持企业加快发展搭建“绿色通道”。同时，该部还选拔熟悉国际金融类专业、英语读说能力强的员工，到市行国际业务部进行跟班学习，不断提高整体实战能力。

实施情感营销，提高客户忠诚度和满意度。一是把握时机，做好交友文章。实际工作中，该部逐一走访国际业务结算客户的财务部门、负责确定国际业务结算款回笼的销售部门，加大与这些部门人员的沟通交流力度，节日期间则给值班人员带去节日的祝福和慰问，不断拉近与企业人员的距离，强化情感联系，深化共识，加深友谊。二是开展知识营销和文化营销，提升服务层次。该部通过举行银企洽谈会、外汇产品推介会等形式，普及外汇业务知识，为企业答疑解惑，分析研判市场走势，适时推介农行贸易融资类产品，有效把握产品卖点，满足客户需求，提高客户认知度和忠诚度。

加强电子化产品营销，延伸和畅通客户服务。该部把营销推广现代化的电子产品作为维系客户关系的重要纽带，集中打包推介现金管理系统、企业网银、转账电话、POS、短信通等电子产品套餐，为企业及时掌握资金动向、合理匹配资金使用、了解银行产品需求提供便利，不断拓宽服务的内涵和渠道，以此促进国际业务的快速发展。(宫玉河 王学峰)

中国银行德州分行贵金属品鉴会明日盛大开幕

为回馈社会，中国银行德州分行定于12月12日上午，在中国银行德州分行大楼三楼隆重召开大型贵金属品鉴会。

百年中行，福满新春。本次活动是中国银行德州分行为德州市民带来的“贵金属”文化盛宴和感恩回馈。活动期间亮点纷呈，全国十大最具实力贵金属公司齐聚，蛇年贺岁金银条、福禄寿禧金章、珠宝首饰上百种贵金属汇展，种类多多，选择多多。此次活动还有三大亮点：

十大最具实力贵金属公司新品首发；现场价格优惠，买赠活动多多；现场抽奖活动，按照入场客户、购买产品客户进行双重抽奖。

此次贵金属品鉴会中，不仅有中国首枚以999纯黄金实心打造的龙凤蛋，寓意祈福添喜、必生贵子、十全十美，金蛋上的神龙祥凤均取自故宫珍宝的龙凤图案，寓意阴阳合谐、幸福美满、龙凤护佑、吉祥安康。由故宫博物院与国金黄金集团联合出品，每套均配有惟一编号的收

藏证书，权威认证，珍贵非凡。还有首次以北京故宫馆藏国宝珍品乾隆御用的《碧玉御题诗碗》为原型，打造的心经金碗，礼佛经典之器，皇家风范、传世再现。随附《缂丝乾隆御笔心经册页》卷轴一幅。

福禄万代传家宝瓶、第一轮生肖四方连金邮票套装、吉祥如意金壶、水墨熊猫金\银邮票套装等各种贵金属惊艳亮相。详情请咨询中国银行德州分行各营业网点。(顾青山 李明元)

德城联社：“反假宣传队”赶“会”

5日，正值“赵虎镇农副产品洽谈交流会”开幕，德城区联社以“反假货币宣传月”为契机，借助此次交流会机会，组织了“反假宣传队”来到赵虎镇，为广大群众送去了丰富的金融文化大餐。

为有效提升群众的反假币能力和自我保护意识，德城区联社“反假币宣传队”通

过“扫街”进商铺，向商铺老板和其客户详细讲解了反假币知识。同时，向过往的赶会农户发放反假货币宣传画、宣传笔、宣传折页等宣传品，加大宣传力度。此次“反假币”宣传活动的开展，帮助广大农户增强了自我保护能力，为维护良好的金融秩序做出了积极努力，得到一致好评。(黄本彦 毕明娟)

乐陵联社：做好冬季消防安全工作

进入冬季以来，乐陵联社积极开展消防安全工作，加大排查力度，确保平稳过冬无火灾。一是加大线路检修工作力度。组织科技、监保部门对辖内各网点的线路进行重新整理，确保强、弱电线分离和电线、网络线路分离，同时加大对大功率电器的线路排查，以防过载引起火灾。二是加强消防器具的

检修。对各网点的灭火器、灭火枪进行全面排查，应更换的立即更换，并对摆放位置做统一要求，确保发生火灾时灭火器具随手可取。三是加强员工消防培训。监保部门邀请市消防大队人员授课，组织辖内各网点工作人员开展消防知识培训，提高对火灾的应急处理能力。

(杨希军 郑海波)

2012德州市银行业服务状况读者调查问卷

姓名：_____ 性别：_____

年龄：_____ 职业：_____

联系方式：_____

1.您对德州市银行业服务质量的总体评价：

①满意 ②基本满意 ③不满意

2.如果不满意，您对银行服务不满意的原因是：

①排队等候时间长 ②服务态度差

③产品宣传与实际不符 ④开放的营业窗口少 ⑤服务网点少 ⑥ATM机经常出故障 ⑦投诉处理效率低 ⑧服务热线接通率低 ⑨收费不透明合理

3.您在银行办理业务排队等候时间一般为：

①10分钟以下 ②10分钟—20分钟

③20分钟—30分钟 ④30分钟以上

4.您认为银行服务最需要改进的方面是：

①营业大厅环境 ②增加自助设备

③增加营业窗口 ④改善服务、提高效

率⑤增加业务品种⑥透明合理收费

5.您与银行发生消费纠纷权益受损后，一般会向什么部门投诉：

①银行 ②消费者协会

③银监局 ④新闻媒体

6.您对投诉处理结果的评价：

①很满意 ②基本满意

③不满意 ④未发生

7.您经常使用银行的何种服务：

①自助存取款 ②电话银行

③网上银行 ④自助交费

⑤到柜台办理一切业务

8.您不选择电话银行、网上银行或

者自助设备办理业务的原因：

①不了解这些服务

②认为这些服务不安全

③不会使用这些服务

9.您对银行收费的项目和标准是否了解：

①了解 ②一知半解 ③不了解

10.您认为银行应配备的便民设施：

①老花镜 ②洗手间 ③阅读刊物

④饮水设备 ⑤休息座椅

⑥公用电话 其他(请注明)：_____

11.您对银行提供的便民设施的评价：

①很满意 ②基本满意 ③不满意

12.您对银行推出的各种基金、保险等理财产品宣传的可信度：

①相信 ②半信半疑 ③不相信

13.您对银行代办基金、保险等理财产品的综合评价：

①很满意 ②基本满意 ③不满意

14.如果您对银行代办基金、保险等理财产品不满意，原因是：

①风险提示不足 ②预期收益未达到

③有夸大、隐瞒等虚假信息

④其他(请注明)：_____

15.请根据实际感受对德州市各商业银行(如下)进行评价并根据所列具体选项选出相应的银行：

A.中国银行 B.工商银行

C.建设银行 D.农业银行

E.德州银行 F.邮政储蓄银行

G.农村信用合作联社

(请参照所列银行序号在下面(1)—

(18)中填写相应的银行名称或序号)_____

(1)营业网点分布最合理的银行：_____

(2)办理业务最快捷的银行：_____

(3)服务态度最佳的银行：_____

(4)办理业务等候时间最短银行：_____

(5)营业环境最舒适的银行：_____

(6)业务品种最丰富的银行：_____

(7)硬件设施最先进的银行：_____

(8)收费最透明合理的银行：_____

(9)品牌形象最好的银行：_____

(10)产品宣传最客观的银行：_____

(11)代缴费用最方便的银行：_____

(12)理财产品最受欢迎的银行：_____

(13)信用卡使用最方便的银行：_____

(14)自动柜员机最方便的银行：_____

(15)网上银行最安全快捷银行：_____

(16)电话银行最方便快捷银行：_____

(17)处理投诉最令人满意银行：_____

(18)选出您心目中最满意银行：_____

16.您在银行办理业务时是否遇到过令人窝火的事或者让人感动的服务？(开放题)

17.您对银行服务有何其他意见或建议？(开放题)

读者可在报纸上填写好调查问卷，寄至德州市湖滨中大道广川宾馆四楼齐鲁晚报·今日德州编辑部(注明：“银行业调查问卷”字样，咨询电话：0534—2696672)

本版编辑：马瑛 美编/组版：赵秋红