

# 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,该部将辖内客户中进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,种类繁多,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,寓意阴阳和谐、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《缙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、弱电线路分离和电线、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机经常出现故障 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

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)

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