

试水电商为企业个人节约成本

建设银行推出“善融商务”平台

在去年刚刚过去的“双十一”、“双十二”，电子商务又火了一把……临近岁末，由淘宝、京东等传统电商掀起的购物热潮更是此起彼伏，而家住市区的张女士却“冷眼旁观”——没有上淘宝等网站，而是登上了建设银行“善融商务”，轻松买到了称心如意的衣服。事后，她开玩笑地说：“真是没想到，银行也有衣服卖，而且还能贷款买。”

据了解，“善融商务”是建行推出的以专业化金融服务为依托的电子商务金融服务平台，集资金流、信息流和物流于一体，为客户提供信息发布、在线交易、支付结算、分期付款、融资贷款、资金托管、房地产交易等全方位的专业服务。

只为优质金融生活

与张女士有同样经历的人正逐渐增多。据统计，自今年6月开业以来，“善融商务”注册用户数和成交量一直保持稳定增长，商城内从消

费品到生产资料都有不错销量，尤其是手机等电子产品受到个人客户高度关注。

“用户进入善融商务个人商城相应页面，如购房进入‘房e通’频道，按照指示完成操作即可。”记者近日来到岛城一家建行网点，工作人员在网上熟练演示着相关界面。在个贷融资服务中，“善融商务”还能为客户提供最高额度30万元的个人小额贷款及个人质押贷款，也可分期偿还贷款本息。

谈到进入电商初衷，建行青岛分行电子银行部相关人士介绍说，建行试水电商，正是瞄准了电子商务流程中金融服务的缺失，“在交易管理、资金管理、安全与便利性方面，金融服务难免不足，在信贷方面的支持，更是接近于空白，这是银行责无旁贷需要进入的。”

为企业节约更多成本

不同于纯电商平台盈利模式，即追求商品差价形成的利润，建设

银行的善融商务在电商服务上对客户充分让利：为支持商户发展壮大，建行提供免店铺租金、免交易佣金、免服务费，减免交易手续费等一系列优惠和特色金融服务。目前，海尔、澳柯玛、中能集团、安芙兰、基鸿装饰等一大批知名品牌均已进驻善融商务，为广大商户搭建了安全、便捷的网上交易和信息发布平台，提供了全面专业的金融支持。

据了解，用户通过善融商务进行的系列交易行为，都能提供更多参考依据用于给用户提升信用指数，从而和贷款额度相关联，为善融商务建立起良性可持续发展的信用机制。从而大大节约了交易成本，客户贷款时只要在平台上发出申请，就可以快速获得贷款支持。

比同业电子商城更快捷

能否将善融商务理解为阿里巴巴+京东+建行网银的融合？建行相关人士表示：“建行善融商务不

同于阿里巴巴、京东等纯电商平台，他们是电商盈利模式，而善融商务会在电商服务上对客户充分让利，让客户轻松赚钱的同时尽享丰富的金融服务。同时，善融商务使用建行研发的商城账户支付工具，既具备建行网银功能，也支持他行支付、贷款支付、组合支付等多种方式并实时到账。”

“善融商务”与同业电子商城也有所差异。据介绍，建行“善融商务”包括B2B和B2C两种模式，服务于从事电子商务的企业供应商、企业采购商和个人消费者。其中企业供应商可在平台上进行商品发布、在线交易、供应链融资，采购商可在平台上进行批量采购，发布求购信息、申请融资贷款，个人消费者可在商城上购买、批发商品、分期付款、个人融资、进行房地产交易。

或破解中小企业融资难顽疾

专家认为，电商平台更有利于银行把握实体经济的变化，推动金

融创新。据介绍，建行进入电商领域，也立志于缓解电商主力军——中小企业融资难的问题。方式方法在于，全流程网络融资和多种支付方式使电商企业实现了网上申贷、网上支用、网上还款，为客户提供了极大的便利。同时，建行还可依据不同企业、行业以及企业的不同成长阶段，不断创新网络金融产品和服务。

随着金融和互联网的密切程度越来越高，普遍期望的贷款效率也会提速，据了解，进驻到善融商务中的商户，由于之前进行了审核，商户可以直接在网站上进行申请。“客户从申请到审批下来，前后也就几天时间，速度和程序也还在逐步优化的过程中，将来审批时间也会再加快。”青岛建行相关人士表示。建行发展“善融商务”的目的只是为电子商务市场补充新鲜血液，希望成为众多电子商务经营者合作伙伴，共同推进电子商务市场向更加健康的方向发展。（马瑞涛）

温馨服务再获殊荣

青岛银行多家机构喜获“规范服务千佳示范单位”荣誉称号

如今，一提起青岛银行，市民总会想到明亮现代化的营业网点、优质高效的服务、以及特色鲜明的产品等等。年初，在全国“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”创建评选活动中，青岛银行济南分行营业部、青岛银行香港中路第二支行、五四广场支行，分别获得“2012年度青岛银行业文明规范服务千佳示范单位”、“2012年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号。

据了解，本次全国级和省部级文明规范服务示范单位评选，主要从服务环境、服务礼仪规范、服务行为规范、服务技能规范以及检查监督规范等5个方面考核。

近年来，青岛银行不断推动金融网点服务规范化进程，进一步提高网点的服务质量和水平，强化服务意识，创新服务手段，规范服务行为，改善服务环境，树立了现代商业银行的良好形象。

青岛银行济南分行营业部自2008年成立以来，为确保向客户提供更加优质的服务，营业部从服务架构、服务形象、服务用语、服务环境、服务投诉处理等方面建立严密的制度体系，对员工的服务行为进行规范。不断创新服务手段，丰富服务内涵，增加服务功能，发展个性化服务。青岛银行香港中路第二支行自去年重新装修以来，宽敞明亮的营业大厅拥有多个功能区域，漫

步厅堂之间，独具匠心的填单台，郁郁葱葱的花卉，按时更新的报刊杂志、整洁齐全的各类标识都让您随时随处感受到支行管理的用心。青岛银行五四广场支行始终把服务工作作为重要工作来抓，施行多人监督、共同管理，提高全员参与意识，采取多种形式，解决服务中遇到的现实问题，并成立服务预案小组，应对突发事件，进一步提高服务水平，赢得了客户的满意。



信用卡自动还款莫当“马大哈”

随着农历新春临近，计划出游购物的人也多了起来。大部分市民都会选择出门刷卡，而目前多数银行在信用卡还款时，自动扣款仅一次有效，若客户所绑定的借记卡内资金不足无法全额还款，持卡人便将会损失一大笔利息，甚至遭受滞纳金罚款。这样的方式自然令一些“马大哈”们吃过苦头，不过现在已经出现了一些服务可以来避免这样的疏忽。

记者了解到，目前不少银行都开通了“二次扣款”功能，客户开通了该功能后，系统将在账单日后第7天进行首次扣款，如首次扣款失败或是仅扣收部分款项，将在次日发送提示短信给持卡人，帮助其了解余额不足的部分并及时补款。等到还款日当天，系统再进行二度扣款，若首次扣款已全额还款成功，则本期账单即宣告还清，到期还款日也不会再次扣款。

以中国银行为例，该行还会提前3天至5天“请账”，即查看借记卡内余额是否充足，能否保证持卡人全额还款，因此，第一次还款失败的持卡人最好在第一次扣款收到短信提醒后，立即往借记卡内存入充足的还款金额，以免第二次扣款再失败产生利息、滞纳金。

中行客服人员建议，持卡人最好能在请账时就保证卡内余额充足，且切勿在请账日至到期还款日期间减少余额，这很可能造成还款失败。“若首次扣款没有成功，系统会发送提示短信，并在到期还款日后3天二次扣款。同样的，二次扣款也会提前3天请账，即在到期还款日当天请账，此次若再不成功，就会产生利息、滞纳金了。”

中欧首只纯债基22日起发行

纯债基金自2005年至今连续8年实现正收益，尤其在债市向好的2005年至2008年间，年平均净值增长率达到6%以上。去年纯债基金的稳健收益优势更是得到充分展现。今年基金公司继续布局，中欧基金旗下首只纯债产品债基将于1月22日—2月1日期间在全国发行。

该债基在合同生效后3年内分级运作，其按7:3的比例分为A、B两类份额。其中纯债A为低风险份额，约定年收益率将达到4.25%，投资起点仅1000元，并且不收取任何认购费、赎回费等交易费用；而纯债B则为进取份额，初始杠杆3.33倍。中欧纯债分级债基的基金整体规模上限为30亿元，其中，纯债A的发售规模上限为21亿元，纯债B的发售规模上限为9亿元。

中信银行“麦岛支行”再获“千佳服务示范单位”



中信银行“麦岛支行”社区服务。

在刚结束的“2012年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选活动中，中信银行青岛分行辖下的标杆网点——“麦岛支行”以满分100分的好成绩荣获“2012年度中国银行业文明规范服务千佳”示范单位的荣誉称号。据悉，在青岛银行业55家参选网点中，只有两家获得满分。这是中信银行麦岛支行继2010年以满分获得“千佳示范单位”称号后，再次获此殊荣，是中信银

行在服务品质建设上的重要里程碑。

记者从中信银行了解到，作为该行的标兵网点，麦岛支行一直将服务品质作为核心竞争力来打造。中信银行麦岛支行始终注重客户体验，坚持细化服务标准，改进服务流程，提高服务效率，从营业大厅硬件设置到与客户沟通的每一个细节，无一不规范化、标准化；同时通过系统培训不断提升员工的服务意识及整体素质，从根本

上保障服务品质的高水准。

更让人感动的是，该行以感恩之心，行至善之道，客户服务爱意融融，如客户经理开车接送行动不便的老年客户办理存取款业务；举办趣味运动会、闹元宵猜灯谜等一系列丰富多彩的老年活动，欢乐开怀；遇到客户遗失的大额现金支票，拾金不昧；在生活上对客户嘘寒问暖……中信银行麦岛支行以其温馨热忱的服务态度、体贴细心的服务方式、深刻丰富的服务内涵赢得了客户的高度赞誉。在中信银行系统内部，该行近年来也屡受表彰，2011年荣获中信银行青岛分行“先进党支部”；2012年荣获总行“青年文明号”、“2012年上半年服务品质管理优秀”称号。

中信银行表示，获得“2012年度中国银行业文明规范服务千佳”殊荣是该行持续进行服务品质建设成果的集中体现，服务品质是中信银行零售服务体系的核心内容之一，是立行之本、强行之基和发展之魂。该行将以先进典型的示范作用为导向，继续践行“服务是银行的根本，一流的银行应具有优良的服务环境和五星级的服务品质”的理念，坚持打造一流的服务品牌，全力创建政治素质好、经营业绩好、团结协作好、作风形象好的“四好银行”，不断提高市场竞争力，力求成为本区域内最佳银行。