

# 南京新入银行网点服务大调查

## 不怕读者不给力,就怕你做得不够好

刚刚落幕的第三届中国(南京)金融博览会上,徽商银行、浙商银行、宁波银行等新进入南京的银行组团成为银行板块中的一支生力军。对于南京市民来说,最期待的莫过于生活中的金融环境和服务水平能够随着越来越多的银行进入而切实得到改善和提升。

那么,这些新进入南京的银行的实际服务环境和水平究竟如何?是否为南京的金融服务环境带来新气象?本月,快报《第1金融街》就将和读者一起,对新进入南京的约10家银行的代表网点进行一次大摸底,给出答案。



漫画 张冰洁

### 新银行南京金博会上 崭露头角

5月14日-16日,第三届中国(南京)金融博览会在南京国际展览中心举行,包括银行、保险公司、证券公司、担保公司、金融IT在内的100多家金融机构和金融中介及相关企业参与。记者从金博会上获悉,近两年,南京作为华东又一个金融重镇的地位提升显著,吸引了又一批国内外知名的金融机构进入。粗略统计显示,从2008年至今,就有徽商银行、浙商银行、宁波银行、杭州银行、稠州银行、北京银行、首都银行等约10家商业银行进入南京。今年里,又有花旗银行和广州银行正式进入南京市场,进一步壮大了南京金融行业规模。

在为期三天的第三届金博会上,这批新进入南京的银行特别引人注目,纷纷高调参展。如来自上海的上海银行,来自浙江的杭州银行、宁波银行、浙商银行以及安徽的徽商银行等,都在金博会上进行了特装展示。“南京作为全国经济大省的省会和长三角经济圈中的重要城市,已成为各金融机构在布局全国战略中的重要一棋,要做到后来居上,快速打响在南京市民中的知名度是第一步,所以新银行比我们参加金博会的热情要高。”对于上述银行的高调参展,一家大银行的办公室负责人如此表示。

与之相伴的是,从五大行到全国股份制银行,再到各城市商业银行,南京的金融服务水平正随着银这些行的涌入及竞争而提高。这些新兴又新型的商业银行究竟有没有让南京市民失望?这正是快报《第1金融街》本次针对这些新进入南京市场的商业银行网点展开金融服务调查的目的。

### 明察暗访新银行网点 服务质量

去年里,全国市民曾针对银行种目繁多的收费项目提出了质疑和抗议,标志着银行规范自身收费和服务已势在必行。事实上,除了收费问题外,银行网点服务满意度低也是影响金融机构在市民心中形象的关键。

今年3·15快报金融消费民生行动期间,南京市民针对银行服务提出的一些意见和建议,就能说明这一点。家住鼓楼区的王女士因为子女工作忙,经常代他们去银行办理

业务,时间久了她摸索出来,居民区内的网点虽然办理业务的人不多,但因为服务窗口开得少,等上半个小时是常有的事;而闹市区的网点因为人多也经常要排队,午饭时间队伍排得更长,特别浪费时间。也有市民反映自己在银行排队办业务时,经常被大堂经理或理财经理带着的VIP“光明正大”地插队。

此外,今年1月初,某国际知名个人金融信息权威研究机构发布了2010年度“360°银行评测”报告,对2010年国内零售银行业各种业务、服务等进行了综合评测。报告显示,用户对银行服务集体打分偏低,银行服务中暴露出了众多问题,“软实力”有待提高。

鉴于上述市场环境,本次针对新入南京的银行网点的调查实行实地明察暗访的形式,由记者亲自赴选定的银行网点进行蹲点和业务体验,全纪录调查和体验全过程,并从各方面综合评定网点的金融服务质量。

### 服务给不给力,市民说了算

除了记者赴网点明察暗访之外,本报还将邀请南京市民针对选定的银行网点进行满意度打分,最终作为对该网点服务水平和满意度的重要依据。纵观近年新进入南京的银行各有自己的一套成熟的服务体系和产品体系。究竟这些产品和服务落地到南京之后,是否适应南京的水土,是否贴近南京人的需求?体验过这些银行服务的南京市民心里最清楚。

另一方面,由于进入晚,客观上这些银行的既有客户之前基本都有在其他银行接受金融服务的经历,而这些经历恰恰成为了他们衡量当前该银行服务水平和质量的重要参照。为此,我们制定了一份调查表,读者可以结合自己的体验,根据列出的评定标准给候选银行网点进行打分。评定的内容既包括该银行网点的位置及外部环境情况,也包括内部设施及软实力,当然还包括网点内从大堂经理到柜面人员,再到理财专柜客户经理的服务态度和专业化。

除了在问卷上进行打分评价外,即日起,读者还可以通过互动热线84783615、84783629与《第1金融街》编辑部联系,反映南京各金融机构存在的问题,提出意见和建议。此外,读者还可以通过登录都市圈网(www.dsqq.cn),进入调查页面进行投票。  
快报记者 刘果

### 贵金属投资

### 朱琪预测下半年黄金 还将迎来一波小牛市

上周日下午,快报联手《理财周刊》举办的2011年夏季理财报告会,在南京古南都饭店如期开讲,200多名南京读者现场取经。作为本次报告会的主讲嘉宾,著名财经分析师朱琪就投资者比较关心的下半年贵金属市场走势给出了答案:影响金市的重要因素没有根本转向,下半年迎来一波小牛市的可能性较大。

本次活动作为“兔年贵金属投资解析会”的第五讲,快报《第1金融街》特别联手上海《理财周刊》、第一理财网共同主办,以“把握全球财富机遇”为主题,从全球投资视角聚焦外汇市场与贵金属市场。报告会上,特邀嘉宾朱琪重点分析了2010年外汇市场、国际大宗商品市场以及贵金属市场的行情特点,分析影响上述行业涨跌的主要因素。并以此为基础,剖析今年汇市及贵金属市场中间的投资机会,清晰的逻辑判断及投资建议赢得现场投资者的阵阵掌声。

针对不少快报读者非常关心的贵金属市场接下来的走势和机会问题,朱琪坦言:“避险情绪、欧债危机、通胀预期是影响金价的三大要素。目前来看这三大趋势并未转向,5月第一周的金银价格大跌并不意味着就此进入熊市,黄金下半年仍然会有一波小牛市。”不过他同时提醒投资者,在进入贵金属投资前要清楚一点:投机选白银,短信操作可以获利;投资选黄金,长期看好。

快报记者 刘果

### 华泰视点

### 股指上下两难 机会大于风险

沪市大盘最近两周基本都维持震荡走势,指数连续触及2850点以下区域,大盘30日均线与2900点高度粘合,致使连续三周的大盘只能小幅止步,成交量的持续低迷也激发不起市场人气。大盘权重板块轮番护盘,从银行,到化工、高速,再到地产、有色、煤炭、机械,保证了股指不会快速下跌,也有效压缩了大盘进一步下跌的空间。

自5月以来,对经济“滞胀”的担忧情绪开始在基金经理中蔓延,随即基金出现了罕见的大规模集体减仓动作,基金平均仓位大幅下降,全部基金近乎一致减仓,高仓位、超高仓位水平基金数量明显减少。具体而言,开放式偏股型基金(不包括指数型基金)的平均仓位下降至74.29%。众所周知,基金有个“88”魔咒,接近9成位的基金是有减持和赎回压力的,如今减到7成多,自身压力减轻了,也就有能力进行主动性买入操作了。

可是据我们观察,基金的买盘集中在近期调整幅度较大的板块,也就是说技术上有反弹要求的品种上面,这一方面说明这类板块的风险相对可控,另一方面也说明目前基金对当下的行情也保持着一份谨慎。综合而言,眼下是机会大于风险,关键在于选择的时点和品种,“一日游”板块和个股可能会越来越占据操作主流,在谨慎看好的情况下依然要减低自身的盈利预期。场外不缺资金,只差信心,耐心等待市场活力的恢复。

详情请咨询:95597

华泰证券南京鱼市街营业部 李松

### 新银行网点金融服务调查表

姓名: \_\_\_\_\_ 联系方式: \_\_\_\_\_

#### ◆调查对象

(请在您参与调查银行前面的方格内打钩,并在下面的横线上填写网点所在方位,每次限选一家,如要对多个银行网点点评,请分别填表)

- 北京银行(BJ)  
渤海银行(BH)  
徽商银行(HS)  
稠州银行(CZ)  
首都银行(SD)  
花旗银行(HQ)  
杭州银行(HZ)  
宁波银行(NB)  
浙商银行(ZS)  
恒丰银行(HF)

#### ◆调查内容

(请在每项调查前面的方格内填写0-5分,5分为非常满意,4分为基本满意,3分为满意,2分为一般,1分为不满意,0分为十分不

满意,满分100分)

#### 1.外部环境

- 厅堂外面宽敞整洁  
有专门的停车位  
设置无障碍通道  
网点厅堂外墙突出位置有营业厅铭牌、营业时间牌等标识与提示

#### 2.内部环境

- 布局合理,方便客户办理业务  
空气质量优,内部设施清新整洁  
各项业务办理均有指示牌  
按照规定,必须公示的内容均有公示

#### 3.厅堂服务

- 大堂经理的服务专业  
无推销非银行产品的行为  
执勤保安站姿端正,举止规范

在维持厅堂内的秩序方面积极有效

- 柜面服务  
柜员着装整齐统一,妆容、发型等大方得体  
在与客户交流中精神饱满,使用礼貌文明用语  
不做与工作无关的事情  
无推销与客户办理的业务无关或与银行无关的其他产品的行为

#### 4.理财专柜

- 接待客户时主动询问客户理财需求,并始终保持微笑服务,专注听取客户需求  
针对具体客户的家庭情况,给出客观的财务状况分析,并能够提供对应的财富配置方案或建议  
在向客户介绍理财产品时,针对产品的主要要素和特点有详细透彻的分析  
针对产品的风险点给予特别强调与提示

#### ◆调查奖品

感谢您对本次调查的支持,活动结束后,我们将抽出幸运参与者,发放精美奖品,请注意我们的相关报道和公告。

#### ◆参与方式

**邮寄参与:**将此份调查表填写完整后,邮寄至“玄武区洪武北路55号置地广场1814室《第1金融街》编辑部”,邮编210010,并在封面标注“调查”字样。个人信息仅用于抽奖,请认真填写。

**网络参与:**登录都市圈网www.dsqq.cn,在首页上点击“南京新入银行网点服务大调查”,有效填写并提交即可。(本周四起)

#### ◆咨询热线

025-84783629、84783615