

“那些存三元取两元的客户不满意可不来,老说外资好,那你们就去吧” 银行人员发微博歧视低端客户



昨天国务院发展研究中心金融研究所副所长巴曙松转发的一条微博,引起了上千名网友对银行服务问题的激烈讨论。这条微博看起来是银行一线业务人员所发,大意是,“那些存三元取两元”的客户,不满意可以不来,银行为其提供服务其实是倒贴的,“别以为银行欠你们的。老说外资好,那你们就去吧。”那么银行对于低端客户究竟应该提供什么样的服务呢?银行为什么要对客户进行分层呢?

□快报记者 王海燕 实习生 邢春燕

网友激辩 银行能否歧视低端客户

这条微博一转发,一场激烈的银行服务研讨会就在巴曙松的微博上展开了。很多人认为银行属于服务行业,不应该对“存三元取两元”的低端客户有歧视。一位律师称,什么行业都不能以利益为第一,一个出租车司机都知道,车是为公众服务的,不能因为给钱就为一个人服务。银行的人员看不到这一点,是因为竞争不充分,应该多发牌照,多开银行。

网友“肥嘟嘟的胖子”称,客户分层没有错,但服务意识和理念在各个层级都应该是一致的。另一位网友则表示,一线业务员这位没有全局观,“根据麦肯锡的调查,高端客户基于避险和投资多样化考虑,对银行忠诚度要低于其他客户群。怠慢低端用户就是怠慢忠诚度最高的客户群。第二,未来的高端用户往往产生于当前的低端客户群。低端客户的流失会影响未来增长点。第三,低端用户流失会降低市场占有率。”

还有网友认为,造成客户“存三元取两元”也有银行的责任,“银行四处争储,人为地在各行间制造壁垒。我现在是工资一个行,报销一个行,公积金一个行,医保一个行,还房贷一个行,电费一个行,水费一个行,有线电视又一个行……如果银行给我们自由选择的权利,让我可以合并账户,谁会跑去排队?”

不过,对于银行的差异化服务,昨天有部分网友表示支持。网友秋梧桐称,银行差异化收费,

目的并不是限制小客户,主要是因为小客户带来的收益不足以覆盖银行为此付出的成本:占用的系统资源、人力成本、设备投入、营业场所等等,其实存与不存,存在哪家银行,选择权还是在小客户,但要知道现在银行是要自负盈亏的,亏本生意你愿做吗?

银行承认 的确对客户按大小分层

“其实说实话,现在所有的银行都对客户进行分层。”昨天南京一家银行相关负责人在接受记者采访时表示,银行对客户进行分层,分大客户小客户,其实最关键的原因是不同的客户之间的需求不一样,需求不一样,银行的服务自然也不一样。

“银行对客户分层,并不是意味着,看到大客户来了微笑时要露出7颗牙齿,看到小客户时只露出3颗牙。给高端客户办理一笔业务需要3分钟,给低端客户就故意拖延时间。其实银行在基础服务上提供的都是标准化的服务。”这位银行负责人表示,银行对客户提供不同的服务,最关键的原因是客户的需求不一样。“比如高端客户他可能买100万元的保险,但是低端客户肯定不会买,所以这款产品有可能就是针对高端客户设计的。正因为需求不一样,所以银行对不同客户提供的金融服务也不一样。”

“其实拿我们和外资银行比是不公平的,我自己就曾经去一家外资银行,结果他们先让我存50万,没有50万根本不给进,我们中资银行没有门槛让大家进来了,反倒对我们发牢骚。”

各国央行 大举买入黄金

美国达成债务上限协议,似乎并未影响全球央行追捧黄金资产的热情。周二,韩国央行宣布,过去两个月买入了25吨黄金,这是该国十多年来首次买入黄金。分析人士认为,全球经济增长前景不确定性增加,以及发达经济体深陷主权债务危机,是促使央行买入黄金、加快外汇储备资产多元化的主要原因,这一进程反过来也可能继续给金价带来支撑。

目前,美国是官方储备中持有黄金最多的国家,高达8133.5吨占达74.7%。德国紧随其后,持有3401吨的黄金,占其储备资产的71.7%。从去年开始,随着债务危机加剧,主要储备货币持续贬值,各国央行都开始增加购买黄金,去年全年,央行近20年来首次成为黄金的净买家。研究机构GFMS统计显示,2010年全年,各国央行累计买入73吨黄金。而在2008年和2009年,各国央行累计净卖出黄金2350吨和340吨。墨西哥央行今年一季度购买近100吨黄金,相当于该国国际储备4%,创近年来各国央行黄金交易之最。而IMF也在去年底中止了持续一年的黄金减持。

2日欧洲早盘,美国黄金期货上涨0.4%,至1627美元附近,接近历史最高水平。2011年上半年,以黄金为代表的系列贵金属品种震荡走升,屡创新高。5月黄金到达1575.79美元/盎司的记录高位,虽然之后由于政治局势变化而回调至1462.40美元/盎司,但上升趋势并未因此而改变。受到欧债危机,美国经济萧条,地缘政治危机以及通货膨胀的多重影响,黄金在6月后毫无悬念地重拾升势,回到1500美元/盎司上方。上半年黄金总共上涨5.5%。理财专家表示,金价的上涨让黄金基金猛赚了一把。据银河证券基金研究中心数据统计,截至7月29日,今日分红的诺安全球黄金基金今年以来收益率达14.09%,超越国内各种类型基金涨幅。

辉立证券分析师范国和指出,国际金价已经历了十年的上涨,近两年更是屡创新高。且不排除下半年加速上涨的可能,因为美国可能推出OE3、欧洲深化的主权债务危机及地缘冲突的加剧,都可能令市场恐慌情绪加大,投资者则在强烈的避险意愿驱使下纷纷涌入金市寻求避险,因此对黄金等贵金属市场构成利好。投资机构t1ps预计金价将在美国2012年总统选举前达到2100美元。快报记者 朱周良 安仲文



银行VIP客户可以加塞儿 资料图片

钱币市场“9950”最抢手

近来的钱币市场,谁也不如1999年50元火爆,在这张纸币的带领下,整个99版纸币都水涨船高。不过,业内人士表示,1999年版纸币虽然市面上少见,但还未退出流通,是禁止买卖的。

记者从一家网上交易平台看到,无论是南京的还是外地的币商,近期无一例外地都打出了“长期高价收购9950”的招牌。一位币商告诉记者:“‘9950’是第五套人民币中的面值50元的纸

币,1999年版,这张纸币在近年年初的报价和面值相差不多,在70元左右,一直到近期才开始暴涨。”记者从上述交易平台看到,8月1日,“9950”报价还在120~130元,昨天报价已涨到170元左右。上述币商表示:“最近都这么涨,一天一个价。”

实际上,“9950”最初出现异动是从去年,当时价格比面值略微高一些,到今年年初,一张的价格就到了70元左右,到4、5月份

一张价格最高到了100元,现在已涨到170元左右。上述币商表示,按照目前这种形势,没几天就能突破200元了,300元也有可能,所以现在几乎所有人都在收购,而真正出手卖的反而很少。

在“9950”带领下,整个1999年版人民币都出现了不同幅度涨幅。根据昨天报价,1999年版20元目前市场价在30~40元,1999年版10元市场价约30元,1999年版5元市场价也在30元左右。

第五版人民币已分成了99版,05版和冠号三字母版,99版作为第五版人民币的首发版别,收藏意义很特别,像大面值的50元,100元以及20元流通的时间仅有三年左右,现在成摞和成刀的在银行里已经很少见。而最近疯长的99版50元之所以遭到爆炒,还是因为其发行时间只有2~3年时间,发行的冠号少,流通也少,很多因素促成其身价飞涨。

快报记者 张波

新华快讯“争当首席评论员”活动获奖名单揭晓啦!

新华快讯互动话题服务升级啦,活动期间还可拨打 12580 或登录新华炫闻

WAP 网站 <http://3g.js.news.cn/xhxa> 参与讨论,并有机会赢取百元话费!

第廿五期“新华互动”话题:

“新华话题:从2002年选秀状元到2011年告别赛场,姚明一路写着青涩、质疑、努力和成功。今天他正式举行退役仪式。对这位曾带给无数球迷难忘回忆的大个子,你有什么话要说?直接回复或登录 <http://3g.js.news.cn/xhxa> 参与讨论,即有机会赢取百元话费。”

以下为精彩评论选登:

■最感人评论(共8名):

>姚明的九年NBA生涯,他不仅仅影响着

篮球,他是一个使者,他打开了一扇世界通往中国的大门,让更多人知道中国。姚明,永远支持你。(手机号为137****9412的短信回复)

■最动情评论(共44名):

>我们中国的巨人,就算退役了,他的灵魂也与我们同在,与篮球同在。祝愿我们的中国篮球队再创辉煌。(手机号为139****4826的短信回复)

>九年篮球生涯,他让外国人重新审视中国人,我们仰望他。(手机号为147****2945的短信回复)

■最温馨评论(共97名):

>真的好可惜,真的不能够继续了吗?不过,还是要以身体为重啦,呵呵,希望他有一个更灿烂的未来!(手机号为137****0563的短信回复)

>一路受伤,一路获奖,我们还是记住这位东方小巨人!(手机号为139****4375的短信回复)

>退役之后好休息,和家人共享美好的生活,不要再劳累了,这也是一种不错的生活。(手机号为138****5349的短信回复)

欢迎参与新华快讯“争当首席评论员”活动。更多精彩点评请登录新华网江苏频道。

参与方式:聚焦最热最富争议的新闻事件,“新华快讯”将不定期举行“新华互动”话题讨论,您可以通过回复话题短信、拨打12580、登录新华炫闻WAP网站 <http://3g.js.news.cn/xhxa> 三种方式发表看法和意见,将有机会成为“新华快讯”的“首席评论员”,还可赢取手机话费。

入选的精彩评论将在《现代快报》、《新华手机报》、新华网江苏频道“争当新华快讯首席评论员”专区(<http://www.js.xinhuanet.com/>)和新华炫闻WAP网站 <http://3g.js.news.cn/xhxa> 上刊登。

奖项设置:最感人评论奖 最动情评论奖 最温馨评论奖

“新华快讯”开通方式:发送“KTXHKX”至10086,资费2元/月。

