



漫画 俞晓翔

# 谁最赞？你来评！

## “我卡我SHOW”同步推出“信用卡满意度调查”

### 多家银行提升用卡服务

近年,伴随着信用卡渗透率的不断提高,客户用卡体验已经成为银行间竞争的核心。为了提升在客户中间的满意度,各家银行已经从忙着跑马圈地转向用心经营“一亩三分地”,在提升服务水平上下工夫。

例如,为了提高办卡速度,目前建设银行、工商银行、光大银行等都在柜台渠道开通了柜台实时发信用卡及柜台实时补换信用卡业务,将办卡时间缩短到7-15个工作日。

这还不算最快的。据记者了解,中信银行信用卡中心首创“网上申请+网点取卡”的发卡新模式,客户可以通过中信信用卡官网、合作方网站(如腾讯、淘宝、搜狐等合作网站提供的办卡

入口)等渠道,进入中信信用卡申请平台,根据提示填写申请资料(申请资料全程加密),卡片审核通过后客户可根据短信通知内容直接到指定的中信银行网点凭本人身份证现场取卡,最快3天即可完成。

还款是困扰诸多持卡人的另一个问题。在这方面,银行的创新可谓日新月异。以浦发银行为例,近年来该行陆续构建起了立体化还款渠道,现有还款方式总量已达20多种,包括开通跨行自动转账还款、中国移动手机支付平台信用卡还款等新还款渠道。

据了解,近年各商业银行还在刷卡的便利性、安全性,积分兑换商城的兑换流程及产品丰富性上创新服务,目的就是优化用卡体验,提升满意度。

### 晒晒你最满意的信用卡

本周一,网友Bone在《第1金融街》的互动QQ群里咨询:“我现在手上有5张信用卡,一张额度1万元的招商银行信用卡,一张额度9000元的光大银行信用卡,一张额度2万元的广发银行信用卡,一张额度1.5万元的交通银行信用卡,还有前段时间给孩子买保险时办的平安万里通信用卡。请问哪家相对好点?我想只保留2张。”

事实上,从跑马圈地追求发卡量,到潜心耕耘“一亩三分地”,今天的信用卡消费体验较之前有了明显的不同。如何选择信用卡?哪张信用卡最受市民喜爱?哪张银行卡在市民使用体验中满意度评价最低?这是网友Bone等南京数百万持卡人关心

的问题。应读者要求,快报《第1金融街》在“我卡我SHOW”活动期间,同步推出“2012年信用卡满意度调查”。

本次调查将围绕大众消费者比较关心的信用卡费用、卡务、功能和增值服务等方面展开,收集他们对银行服务和信用卡产品的感受与期望。另外,调查将以抽样问卷形式开展,一方面面向5A写字楼的年轻白领一族搜集问卷;另一方面邀请读者参与填写问卷,筛选有效样本,最终形成2012年度南京地区信用卡消费报告。

即日起,读者可以通过指定方式参与到问卷填写,我们每周将从参与的读者中间抽取5名幸运者,赠送2013年全年现代快报一份。

现代快报记者 刘果

## 信用卡调查问卷

1. 您是否使用信用卡?  
是 否

2. 您用信用卡的理由是?  
(可多选)

刷卡方便,可少带现金  
可预支消费 生活或工作需要(经常出差) 可分期付款  
可积分兑换 有各类消费优惠 流行 其他

3. 您办理信用卡时,下列哪些问题是您优先考虑的?(可多选)

信用额度高低 银行形象 还款便利性 预借现金额度高低 安全性 国内外通用便利性 其他

4. 请问您月均刷卡消费(不包括取现)金额在多少?(元)  
0~1000 1000~3000

3000~5000 5000~10000  
10000以上

5. 您的信用卡消费集中在?  
(可多选)

餐饮 娱乐 旅游  
购物 网上支付 取现  
其他

6. 您最多同时拥有几张信用卡?

1张 2张 3张 4张  
5张 6张以上

7. 您目前经常用的信用卡是哪家银行的?(可多选)

中国银行 工商银行  
建设银行 农业银行 招商银行 浦发银行 华夏银行  
民生银行 光大银行  
交通银行 兴业银行 南京银行 江苏银行 中信银行  
广发银行 其他

8. 您对哪家银行的信用卡最满意,理由是:\_\_\_\_\_

中国银行 工商银行  
建设银行 农业银行 招商银行  
浦发银行 华夏银行  
民生银行 光大银行  
交通银行 兴业银行 南京银行  
江苏银行 中信银行  
广发银行 其他

9. 您对使用过的信用卡有何不满?

网上支付安全性不可靠  
客服电话很难打通 积分兑换没吸引力 还款不方便  
消息提醒服务不完善 其他

10. 您觉得哪家银行的信用卡服务最差?

中国银行 工商银行  
建设银行 农业银行 招商银行  
浦发银行 华夏银行

民生银行 光大银行  
交通银行 兴业银行 南京银行  
江苏银行 中信银行  
广发银行 其他

11. 您的姓名:\_\_\_\_\_,联系电话:\_\_\_\_\_,职业:\_\_\_\_\_,月收入情况:

1000以下 1000-2000  
2000-3000 3000-5000  
5000-10000 10000以上。

感谢您参与本次问卷调查,请将本问卷填好后送到或寄至:南京市玄武区洪武北路55号置地广场1814室——《现代快报·第1金融街》周刊编辑部。

互动热线:84783629  
官方QQ群:164533052  
互动邮箱:money\_week@126.com  
官方微博:http://weibo.com/2338102090

## 保险频道

# “弹性延迟退休”催热商业养老

## 专家提醒:勿错过养老险的“黄金期”,投保别漏了家庭理财需求

日前,人保部已经厘定在今年下半年启动有关退休年龄延迟相关系列政策的研究工作,将陆续召开专家座谈会并听取各界对“推迟退休年龄”和“弹性延迟领取基本养老金”的意见和建议。这就意味着,企业职工可能会延迟领取退休金。由此,养老话题被推向了风口浪尖。上周,记者从各家保险公司了解到,前来咨询养老险的白领阶层明显增多,一些高端养老险也随之火爆起来。

### 商业险养老金与退休年龄无关

小陈今年35岁,儿子快2岁了,退休后游山玩水,一直是他

跟老婆的心愿。如果“弹性延迟退休”成定局,他很可能到65岁以后才能退休并领取退休金。就此,他专门到保险公司咨询,投保商业养老保险后,领取养老金可否不与退休年龄挂钩。

记者从大都会人寿江苏分公司了解到,商业养老保险领取养老金的年龄,只与投保时保险合同上约定的年龄有关,与工作退休时间无关,“到了合同约定年龄,无论被保险人是否退休,均可按照合同约定金额,领取养老金。”该公司相关人士说。

### 投保养老险别错过“黄金年龄”

“在前来咨询的人群中,年

龄层次主要以35-40岁为多。”太平洋寿险江苏分公司的一名销售主管告诉记者,该公司近期正好有一款“鸿发年年全能定投理财计划”正在热销,也适用于有养老需求的人群。

“从我们对该理财计划的客户数据分析来看,养老、年金产品的客户以35-45岁为主,该年龄段的人士既有一定的经济实力,子女也逐渐长大成人,家庭负担处于较为平稳的时期,有富余资金考虑自己的养老需求。因此,业内认为这是投保养老险的‘黄金年龄’。不过,有一点值得提醒,投保人应充分考虑被保险人的意外、重疾等基本保障之后,再进行商业养老险产品的配置。”上述销售主管提示说。

### 家庭理财需求也须纳入考虑

采访中,记者注意到,大多养老险产品都将理财、财富增值作为亮点之一。泰康人寿江苏分公司南京本部理财师朱春林告诉记者,对有养老需求的人群而言,家庭理财是必须考虑的部分,“投保人可以选择缴存10年期以上的中长期分红理财保险产品,作为个人和家庭管理财富、养老金规划的优选。”近期,泰康人寿创新推出“财富赢家”保险计划,通过“分红”、“万能”双账户三次复利增值,实现了资金安全性、流动性、收益性平衡。现代快报记者 谭明村

## 资讯发布

### 半数网上支付用户偏爱快捷支付

中国互联网支付正步入“快捷”时代,这是国内知名研究机构艾瑞咨询最新的调查报告得出的结论。艾瑞咨询发布的《2011-2012年中国互联网支付用户行为研究报告》指出,过去的一年中有将近半数互联网支付用户使用过快捷支付,并且已经通过第三方支付跳转网银进行支付的比例。而支付宝方面发布的最新数据显示,截至目前支付宝快捷支付的用户已经超过7500万,快捷支付交易笔数占支付宝整体交易的比重已经超过一半。

艾瑞咨询的《2011-2012年中国互联网支付用户行为研究报告》从年龄、收入、地域、使用场景、对第三方支付的满意度、对快捷支付的满意度等多个角度对中国互联网支付用户的行为特点进行了深入挖掘解析。报告显示,从2011年中国互联网支付用户使用行为来看,使用过第三方支付账户余额支付的用户比例最高,为55.7%;其次就是快捷支付和卡通(即快捷支付的前身),用户比例分别为46.7%和45.9%,而通过第三方支付跳转信用卡网银或借记卡网银的比例分别只有41.7%和39.3%,均低于快捷支付方式。

据悉,快捷支付是支付宝联合众多银行在2010年12月底推出的新服务,为何短短一年多时间就能有如此快速的发展?

艾瑞分析师夏璐璐认为,与国内传统网银支付相比,快捷支付有着明显的优势。首先是便捷,消费者网购付款时只需要选择“快捷支付”,输入支付密码和手机短信动态口令即可一步完成支付货款的动作;其次是安全,“快捷支付”的支付机构与银行服务器有专线传输支付指令、无网页跳转,杜绝了交易过程中的钓鱼风险。另一方面,“快捷支付”较高的总体支付成功率也是保障了此项业务的快速增长的重要因素。据统计,网银的整体支付成功率仅有60%左右,而快捷支付则高达90%以上。

夏璐璐进一步指出,网站支持和优惠活动将成为吸引互联网支付用户继续使用快捷支付的两大重要因素。

据悉,除了国内网购市场以外,快捷支付目前已广泛应用于信用卡还款、理财、航旅、跨境电商等多个领域。

## 活动播报

### 柯迪上周六南京传授“财富教程”

“通胀高企,银行利率偏低,越来越多的高端投资者开始借助第三方理财机构。这也将导致银行需要以更高的利率来吸纳存款,这是市场的力量而非政策导致利率的逐步开放。”上周六,宜信财富举办的“宜信财富商学院——华东投资巡回讲座南京站”正式开讲,国内知名金融专家柯迪亲临现场,与来自南京、苏州、无锡、常州、镇江等地的60余名宜信财富的高端客户零距离交流投资话题。

柯迪教授表示,由于当下经济形势并不明朗,投资者想要资产保值增值,最重要的是做好资产配置。不仅要关注高风险、高收益的产品,同时也应配置一部分具有稳健收益的产品。据了解,宜信财富自2006年成立以来,旨在将国内外最优秀的固定收益类、公益理财类、股权类等理财模式通过科学的资产配置带给众多理财者。此次在国内众多理财机构中率先推出“财富商学院”,希望帮助高端客户开拓视野,更好地做好个人投资理财规划。现代快报记者 谭明村