

首家社区银行亮相瑞城

差异化金融服务来到家门口 不办理人工现金业务

■记者 顾乐茹/文 见习记者 王翔洲/图

出门步行三五分钟,来到家门口的社区银行,办理存款或理财业务,不用排长队。这样便捷的金融服务,已经来到瑞城市民家门口。

近日,温州银行瑞安隆山东路社区支行获得了温州地区首张社区支行金融许可证,也意味着温州首家社区银行正式持牌营业,成为打通金融服务“最后一公里”的重要举措。



社区银行工作人员为顾客介绍业务

社区银行长什么样

对于很多市民来说,社区银行还是新概念。那么,社区银行长什么样?

昨天,记者来到位于市区隆山东路的首家获牌营业的社区银行——温州银行瑞安隆山东路社区支行。这是一间不到50平方米的营业网点,比起银行的大气派,显得有些小。社区银行分两个区域,朝外的区域是自助服务区,除3台自助存取款一体机外,还摆了网银机和多媒体移动终端两台自助设备;朝里的区域是人工服务区,设有办理业务的开放式低柜台以及客户休息区,有3名工作人员在这里办公。

采访时,家住风荷小区的李女士,正在这里开通了网上银行业务。李女士说,和银行网点相比,社区银行就好像小区里的便利店,办业务跟买东西一样方便。

“尽管面积不大,但我们业务

齐全,几乎所有的个人金融业务,包括存取款、转账支付、个人理财、银行卡、信贷业务咨询收单、网上银行、手机银行等都可以办理。”温州银行瑞安隆山东路社区支行社区主管曹冬利介绍,社区银行内设有自助服务、业务咨询、便民服务咨询三块内容,不设柜台业务,存取款、转账汇款等基本金融业务均可通过自助设备解决。

提供错时服务

事实上,多年来,银行“朝九晚五”的营业时间让不少上班族头疼。“你没上班银行也不上班,你下班银行也下班了,想办业务还要排长队等,真是麻烦。”

社区银行则不同。它推出错时上班和延时服务。“一般银行网点上午8时30分营业,下午5时30分下班,我们则是上午10时营业至晚上20时。”曹冬利说。这家社区银行的选址也经过考量,隆山东路周边兴隆、风荷及进源社区居民住户密集,而附近银行网点则不多,他们希望通过开设社区银行,通过错时营业延时下班,与周边居民上下班时间合拍,从而拓展银行业务。

与一般银行网点的“高大上”相比,社区银行还显得“亲民”一些。在社区银行内,墙上挂满了相框和温馨点缀,一旁还设有爱心伞借还处、茶水台和报刊栏。

“我们希望给客户温馨的感觉,提供实实在在的便利。”曹永利说,社区银行的发展定位是切入社区终端,主打亲民便民服务,面对面服务居民、商户、小微企业和“三农”,与一般的银行网点错位竞争。据介绍,自该社区银行今年3月份试营业以来,已办理储蓄卡业务240余张、信用卡80张、销售理财产品6000余万元及网上银行、手机银行近300余笔。

对于银行来说,发展社区银行的最终目的,主要是为了完善金融体系,弥补网点空白,打破金融服务“最后一公里”。温州银行瑞安支

行个人金融部总经理方伟华表示,该行计划于今年再开设一家社区支行。

针对社区银行的风险管控,温州银监分局瑞安办事处副主任王建聪认为,社区银行实行有限牌照经营,不办理对公业务和人工现金业务,且不得将业务外包,避免了社区银行快速发展过程中可能出现的一些不规范问题和潜在风险因素集聚。他认为,目前社区银行出于发展起步阶段,对于银行来说,塑造普惠形象大于盈利目的。

记者也了解到,目前我市已有多家银行申报社区银行,接下去几个月将会进入社区银行金融许可证下发密集期,不久后社区银行或许将在瑞城遍地开花。

[链接]

社区银行的概念来自美国等金融发达的西方国家,凡是资产规模较小、主要为经营区域内中小企业和居民家庭服务的地方性小型商业银行都可称为社区银行。



申银万国证券

SHENYIN&WANGUO SECURITIES

申银万国正式推出非现场开户

自助操作, 网上开户

足不出户, 网上开户

另有多款理财产品可供选择

瑞安营业部: 安阳安盛路196号侨联大厦二楼(大润发旁)

邮箱: 29780527@qq.com 客户热线: 66882000

网址: <http://www.sywg.com>

E通电话,快递到家

81890 携手 EMS 开通“81890 快递通”专线

■记者 陈艳

市区某公司上班的陈女士隔三差五要寄快递,每次都要大费周章找快递公司,但现在她只需记牢“818900000”一个号码,就可以享受又好又快的快递服务,而且,这快递还实行回访制,让她觉得非常人性化。

陈女士所说的这项服务,是市81890社会服务中心最新推出的一项便民服务——“81890 快递通”,该项服务经过一段时间试运行后,于9月19日起正式向全市推广。

记者从“81890”便民服务平台获悉,“81890 快递通”服务采用“同城预约、每单必访”的快递业务新模式,在试运行期间,受到众多市民点赞,这项服务接下来将会成为本地市民寄件的优先选择。



体验 安全高效 每单快递都有回访跟踪

使用“81890 快递通”寄件到底有多方便呢?记者替广大市民体验了一番。上午9时10分,记者拨打81890寄快递,接线员接通电话后,详细询问客户姓名、地址、联系电话,挂电话后通过QQ群联系邮政速递EMS,通知揽投员上门取件。

2分钟后,记者接到揽投员的电话,询问寄何物,寄往何地,有多重等相关问题,并预约15分钟内到达记者所在位置。

9时25分,揽投员与记者碰面,并将名片递上,介绍自己是邮政EMS的揽投员。记者则将准备好的物品给揽投员。

在记者填写快递单的同时,揽投员认真做安全验视工作,并询问物品是否贵重并提醒保价事宜,保价费按5%收取,最低收取1元。最后将物品当面打包、称重及收费。

揽投员告知记者可搜索名片上的二维码,关注“中国邮政速递物流EMS”微信,可在平台上直接查询到邮件收投情况,也可拨打11183或登录网站查询。

上午11时,揽投员将快递单号反馈邮政EMS客服,回到EMS城关经营部后,将邮件交给内勤人员处理,并随趟车发运。邮政EMS客服接收到揽投员反馈信息后,第一时间将

快递单号反馈至81890相关客服。

上午11时5分,记者接到81890接线员的回访电话,询问快递价格、服务等情况,表示如有不满意的服务,可在回访中反馈,平台会与快递公司的客服专员沟通反映。

记者从“81890 快递通”了解到,81890工作人员在受理EMS快递服务需求后,2分钟内将市民信息反馈EMS,EMS信息接收人要求,在收到信息的10分钟内安排揽收员;揽投员在接收到指令的第一时间联系客户,了解顾客需求,确定揽收时间、地点等信息,1小时内完成上门揽收工作。

创新

携手中国邮政EMS 创新升级服务

“81890”作为政府便民服务平台,始终以市民需求为导向,陆续推出家电维修、家政服务、管道疏通、开锁服务、法律服务、交通旅游等20大项148小项的服务项目,并创设学生心理专线、电力专线、医生预约挂号等公益服务项目。网络经济快速发展后,市民对快递业需求量

日益增大,“81890”应市民所需,携手邮政EMS开通“81890 快递通”便民项目,致力为市民提供最便捷、舒心、安全的快递服务。据悉,为保障服务质量,“81890 快递通”目前只与邮政EMS展开合作,切实保障用户快递寄递的时限、安全、售后、特殊业务等寄递的需求。

注意

事先没联系上门取件 市民应警觉

邮政EMS部门相关负责人表示,该公司设有客服部门来调度快递人员并实现服务质量监管,通知快递取件时不要直接联系快递员,因快递员休息、人员更替等原因而延误处理,后续服务将得不到保障。

快递员在上门寄送快递前,会先致电市民进行确认,若遇到

没有电话联系而直接上门寄送快递的情况,市民应警觉。

对于快递的费用,为防止快递员自己抬高运费从中牟利,请揽投员把金额写到快递单上并签名。

易燃、易爆、危险品以及化工、液体、粉末类物品不适合快递上门收寄。

