

9项银行服务“国标”同时出台

涉及网点排队、理财产品宣传等内容

本报记者 李玉亮

9项服务“国标”同时出台 涉及银行业诸多业务环节

说起在银行排队,每个与银行打过交道的人都会感同身受。近日,央行在其官方网站上发布《银行营业网点服务基本要求》、《银行营业网点服务评价准则》等9项金融国家标准。

对于排队现象,标准中明确,银行营业网点应配备缓解、避免客户排队长的功能设施,应根据客流量弹性排班,设置弹性柜台等,并对客户服务中心接通率、服务水平和平均应答速度等关键评价技术指标提出了量化计算体系。

此外,《银行业产品说明书描述规范》、《银行业客户服务中心基本要求》、《银行业客户服务中心服务评价指标规范》、《商业银行客户服务中心服务外包管理规范》、《商业银行个人理财服务规范》、《商业银行个人理财客户风险承受能力测评规范》和《金融租赁服务流程规范》也同时发布,新标准将于6月1日实施。

理财产品销售

禁用“名列前茅”“最好”等表述

当前,我国银行理财产品总规模已超15万亿元,约占资产管理市场总规模的1/3。面对这样一个发展潜力与争议并存的市场,新国标能带来哪些改变呢?

针对虚假宣传,新国标明确“理财产品的名称应恰当反映产品的属性,避免带有诱惑性、误导性和承诺性的称谓。”

其次,在宣传材料上,一位业内人士表示:“在没有客观证据的情况下,‘业绩优良’‘名列前茅’‘位居前列’‘最有价值’‘首只’‘最大’‘最好’‘最强’‘唯一’等夸大过往业绩的表述不得出现。”此类要求在新国标中一共有5大项12小项,还包括:不得违规使用“安全”“保证”“承诺”“保险”“避险”“有保障”“高收益”“无风险”等与产品风险收益特性不匹配的表述;当出现收益率或收益区间时,须以醒目文字提醒客户“测算收益不等于实际收益,投资须谨慎”等。

此外,在信息披露上,商业银行应按约定进行信息披露,同时当理财产品投资顾问、产品投向发生变化,或出现诉讼、重大风险事件等情况时,还应发布临时报告。

银行中途自行调整理财产品服务收费 须经客户同意

除了虚假宣传,收费陷阱是消费者对理财产品的另一大担忧。标准起草组有关负责人对外介绍:“对此,我们提出一是在合同中明示,二是当出现由于国家政策规定须统一调整收费标准和方式时,商业银行须及时告知客户。然而,当商业银行由于自身业务发展需要调整收费时,对已签订合同的,商业银行应获得客户同意才能调整。”

提到合同明示,很多消费者抱怨银行产品的说明书又厚又长,关键信息往往隐藏在晦涩的专业术语中,说是明示实为“暗示”。

对此,《银行业产品说明书描述规范》给出了系统规范。据国标委有关负责人介绍,《银行业产品说明书描述规范》明确了产品说明书应包括的36种实质性要素,如客户群、服务费用、预期收益、风险分析等,并对产品凭据、预期收益、服务费用及它们的改变期限作出了详细规定。“我们希望通过标准的规范,使得购买者能更加全面、客观地了解银行产品的使用、收益和风险等信息,将看不见、摸不着的银行产品以清晰透明、统一规范的产品说明书形式呈现给客户,充分保障客户知情权。”

中国银行东营分行成功举办 “金猴迎新 福满中银”贵金属品鉴会

丙申猴年即将到来,中国银行东营分行为感谢新老客户一直以来的支持与信赖,在2016年1月9日、10日两天分别于东城、西城举办“金猴迎新 福满中银”贵金属品鉴会。现场不仅有生肖祈福、婚庆福利、收藏级传世精品,还有秒杀抢购的猴年金币,更有受到东营百姓热捧的熊猫金币套装,给客户带来了一场饕餮盛宴。本次展会共有中国工艺、国金黄金、北京宝泉、浙江金海、深圳富理、中金国礼、中财国盛、金一文化、中钞国鼎九家贵金属厂商参展,共实现贵金属销售420余万元。

为了活跃现场气氛,调动现场客户的购买欲望,活动特设了幸运嘉宾奖、开单有礼奖、限时“抢单王”、“财神奖”等奖项;为了解决客户收藏安全的隐忧,该行将贵金属销售与保管箱租赁业务进行了产品组合,向客户喊出了“买黄金,来中行,中行黄金可以藏”的口号;为了提高客户的购买体验,各大参展厂商针对当季热销产品推出了诱人的买赠活动;最后对于认可程度较高的熊猫金币,该行制定了专门的套餐销售政策,共计预售熊猫金币套装43套,销量金额67万余元。

新春佳节是实物贵金属销售的传统旺季,通过此次贵金属展会,该行不仅仅实现了良好的销售成绩,更重要的是加强了与客户的沟通,培育和扩大了贵金属投资的客户群,树立了中行贵金属良好的品牌形象。



3000点吹弹可破

极端行情下 更需理性面对

本报记者 李玉亮

虽然熔断机制被紧急叫停,但本周一两市依然没有止住暴跌的步伐,业内人士表示,面对极端行情,更需要用理性来面对。

多重利空因素绞杀

3000点告急

周一早盘开盘后,两市低开震荡,钛白粉、猪肉板块领涨两市,随后冲高回落;午盘开盘后两市震荡盘整,14:15左右指数再次大幅快速跳水,大金融板块杀跌,银行板块跌幅逾3.16%,保险板块跌幅逾6.22%,证券板块跌幅逾8.32%。截至收盘,上证指数报3016.7点,跌幅5.33%;深成指报10212.46点,跌幅6.21%;创业板指报2106.36点,跌幅6.34%。

分析人士认为,五大利空因素联合绞杀,导致了当日的大跌。首先,周末消息面较为平淡,双降预期落空,引发抛盘;其次,上周五外围股市继续集体下跌,加剧市场的恐慌情绪;第三,上周五人民币汇率宽幅震荡趋势未明,投资者信心缺失;第四,两市融资余额更是遭遇六连降,市场热情持续降低;第五,近期表现优异的煤炭、钢铁板块出现调整走势,缺失领涨板块。

在连日的大跌中,不少投资者发现,创业板个股明显不太“抗跌”,东营股民刘女士手中同时持有东阿阿胶和神思电子两只个股,属于创业板的神思电子昨日最终跌停,但主板个股东阿阿胶昨日的跌幅要明显小得多,在3%左右。刘女士表示:“等到这一轮大跌结束,我会重点配置低估值板块。”

空仓轻仓者仍需等待

深度套牢者不宜盲目割肉

市场分析人士表示,针对这种极端行情,投资者更需减少操作次数,理性应对,稳健的投资者继续持币观望为主,耐心等待市场风险的进一步释放,空仓轻仓者则宜继续观望,等待入场信号。

股民孙先生告诉记者:“我在元旦前的最后一个交易日已经发现了,下跌趋势已经形成,所以仓位降到了两成左右。最近一周的连续大跌,虽然我的账面市值出现了一定程度的缩水,但由于仓位较低,我还比较能沉得住气。现在没有增量资金进入,场内的人在慌不择路地逃跑,场外资金迟迟不肯进入,我会继续等待。”

而资深股民李先生则由于对最近的行情判断失误,仓位比较重,损失也比较惨烈,他告诉记者:“上周五的时候我还有六成仓,今天我出掉了盈利的万达院线,仓位降到了五成左右。因为目前手中持有的个股被套幅度比较深,所以不想盲目割肉。我的策略是不开新仓,保持现有仓位,坚持日内T+0操作,降低持仓成本。去年七八月的那次大股灾都挺过来了,眼下的行情我也会继续理性面对。”

创业B等5只分级基金 面临下折风险

昨日市场又现千股跌停,与A股市场相对应的食品、军工等81只分级基金跌停。在上周大盘4次触发熔断后,创业B、券商B级、电子B、可转债B四只基金触发下折后,本周一沪深300B、高铁B端、创业B、证券B、军工B5只基金也面临下折风险,母基金只需跌10%以内,即触发下折阈值。

当前股市难言企稳,仍存在继续调整的可能,短期应该远离那些濒临下折、杠杆较高或者整体溢价较高的分级B。一旦下折,下折日及基准日买入分级B,有可能面临巨额亏损40%的风险,投资者要注意规避风险。若手里已有分级B,看下分级A份额和母基金是否均处于高折价状态,若两只都处于高折价状态,投资者则可尝试购买分级A,合并赎回,或许可以降低亏损。

(综合)