

宁波银行专栏

用心服务 让客户放心

有一天中午12点左右，在宁波银行慈溪观海卫支行营业厅内，前来办理业务的客户比上午少了些，运营部柜员沈玲仍时刻关注着大堂，准备迎接下一个客户的到来。

这时，一名男子急匆匆走进来，直奔她的柜台。他是宁波银行观海卫支行的客户，经常来办理业务，沈玲记得他姓名。

沈玲站了起来，微笑着迎接。她注意到，客户神情很焦虑。还没等沈玲开口询问，他已经抛出了问题：“我前两个月在你们这里办的柜面存款，对方银行打来电话说还没到账。前两次存的1000元都没到，反而后面存的800元到账了？小姑娘，你快给我查查，我的信用要完蛋了……”任先生将三张柜面通单和银行卡递给沈玲。

客户显得很焦急，不过“前两个月”、“没到账”、“打电话”等字眼引起沈玲的警惕，她下意识地脑海里搜索与之匹配的解决方案。

安抚客户是当务之急。沈玲示意客户先坐下，并安慰道：“任先生，别着急，我们马上帮您查，如果没有收到，肯定能查出来。再说，您每次都是及时还款，信用一定是好的。能把电话号码给我看看吗？我再帮您确认下。”

任先生开始翻找手机里的通话记录。沈玲同时查询到，没有柜面通单处理的来账。一般情况下，挂账一经显示，就会立即被发现、处理，不可能存在几个月未处理的情况。

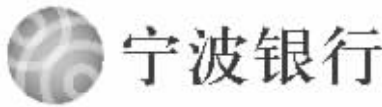
沈玲怀疑沈先生接到诈骗电话。任先生递过来的手机显示，来电号码是以“15”开头的手机号码。此时沈玲已基本确认这是诈骗电话，因为所有的银行都有自己的客服热线。

沈玲又拨打对方银行的客服电话，说明查账理由，并将电话交给任先生亲自沟通。任先生终于确认，在宁波银行打的款已经及时到账，自己的信用完好无损，他紧锁的眉头也舒展开来。

经过一番曲折后，任先生连连道谢。沈玲宽慰道：“任先生，刚刚那个电话就是我们每次提醒您需要警惕的电话诈骗，幸好您及时到银行确认，避免了损失。”任先生说：“对啊，上星期你们宁波银行到我们村讲课，提到过电话诈骗。多亏你帮我核实，不然损失可能就大了……我就是喜欢到宁波银行办理业务，让人放心。”

沈玲在宁波银行工作将近4年，这只是她工作中的一个小片段。她说：“用心服务、暖心服务是她的工作态度，也是每名宁波银行柜员的服务宗旨，相信一定能赢得客户长久的信赖。”

(宁波银行宁波地区“暖心柜员”、“阳光丽人”评选正在火热进行中，投票网址 <http://finance.cnool.net/nbbank2014/>)



使用手机银行 养成安全好习惯



登录正确网址

1. 请认准银行手机银行登录网址，在手机浏览器中直接输入上述网址登录。
2. 下载手机银行客户端时，应通过银行门户网站、手机门户网站或其他官方指定的网站，不要下载并使用来历不明的客户端软件。目前各银行网点都有手机银行下载需要的二维码，最好选择在工作人员帮助下在网点进行下载。

保护好敏感信息

1. 注意看管好您的手机，不要轻易把已开通手机银行的手机借给他人使用，或在公共场所使用手机银行，以防止他人冒用或窥视您的个人信息。
2. 在任何情况下，银行及公安、司法、税务、海关、人民银行、银监会等单位都不会向您索要手机银行登录密码及动态口令。不要轻信以任何名义要求您办理手机银行或通过手机银行划转资金的来电或短信，在任何情况下都不要将您的密码告诉他人。
3. 请避免使用电话号码、车牌号、

身份证号、出生日期等容易被别人猜到和窃取的信息作为密码，并尽量避免规律组合。最好为手机银行设置专门的密码，避免因某项密码的丢失而造成手机银行密码的泄露，请定期更改手机银行登录密码。

操作需注意事项

1. 如果手机或SIM卡丢失，请尽快向提供服务的电信运营商（中国移动、中国联通或中国电信）挂失或停止服务，同时为进一步保障资金安全，建议通过银行柜台或客服热线进行手机银行挂失，待手机号找回后再恢复手机银行服务。
2. 如果更换了手机号码，可以通过柜台进行手机号变更，将原手机号码与手机银行的绑定关系转移到新手机号中，此时原手机号不能继续使用手机银行功能。
3. 如果遇到任何困难或发现任何异常情况，请及时拨打银行24小时客户服务电话。

(小天)

中信银行战略转型取得新进展 上半年净利润达220亿元

8月28日晚间，中信银行股份有限公司（「中信银行」上海证券交易代码：601998；香港联合交易所代码：0998）公布了2014年半年度业绩报告。报告显示，2014年上半年，面对错综复杂的国内外经济金融形势、审慎的监管环境变化以及激烈的行业竞争，中信银行紧紧围绕新的发展战略，持续优化经营结构，强化风险管理，总体保持了平稳、健康的发展态势。

业务规模较快增长 经营效益持续提升

2014年上半年，中信银行业务规模较快增长，报告期末，中信银行集团资产总额达43,111.87亿元，比上年末增长18.40%；贷款及垫款总额21,191.44亿元，比上年末增长9.17%；客户存款总额30,532.13亿元，比上年末增长15.14%。

中信银行在上半年还保持了经营效益的持续提升。报告期内，中信银行集团实现归属本行股东的净利润220.34亿元，同比增长8.06%；拨备前利润411.20亿元，同比增长27.97%；实现利息净收入456.14亿元，同比增长12.70%；实现非利息净收入164.92亿元，同比增长75.37%。

在银行业资产质量整体下降的背景下，中信银行积极应对国内外市场波动，有效保证了业务的健康发展，资产质量总体可控。报告期末，中信银行集团不良贷款余额252.46亿元，比上年末增加52.80亿元；不良贷款率1.19%，比上年末上升0.16个百分点。

按照新的资本管理办法，中信银行各级资本充足率均达到监管要求。截至报告期末，中信银行集团资本充足率达到10.98%，一级资本充足率达到8.77%，均保持同业较高水平。

公司金融保持领先 托管规模突破3万亿元

2014年上半年，中信银行公司金融业务加快经营转型，在传承业务传统优势基础上，加大产品结构、客户结构和收入结构调整，加快发展供应链金融、现金管理、保理、资产托管等重点业务。截至报告期末，公司类存款客户数35.57万户，比上年末增长3.98%；公司类存款余额23,666.91亿元，比上年末增长14.71%；公司贷款余额15,223.69亿元，比上年末增长

7.69%。

中信银行公司金融业务在同业中处于相对领先水平，具备较强市场竞争力。作为国内最早为企业提供现金管理服务的银行之一，中信银行产品线全面覆盖现金池、收付款、智能存款账户等业务，为客户资金流、信息流管理提供全方位服务。截至报告期末，中信银行集团实现现金管理交易金额8.8万亿元，同比增长16.99%；作为国内最早开展供应链金融业务的银行之一，中信银行已形成供应链金融业务集中化、专业化的管理体制，搭建了电子供应链金融系统，打造了线上供应链金融平台，客户电子化服务水平得到显著提升；中信银行托管业务保持高速增长态势，报告期内，资产托管规模达33,580.40亿元，比上年末增长64%，规模增量和增速均位列全行业第一，在电商证券投资基金、证券公司资产管理计划托管和地方政府理财托管等细分领域居行业领先地位。

零售银行快速发展 薪金贷业务反响强烈

2014年上半年，中信银行零售银行业务以“家庭财富实际控制人”为切入点，采用“双延”策略：延续经营现有的“两卡一金”，即女性、老年和出国金融三个客群，并逐步拓展经营白领、中小企业主、职业经理人等其他客群。报告期内，零售银行业务突出产品创新，顺应市场需求推出薪金贷创新产品，继续强化信用卡分期业务，持续推广“房抵贷”综合授信消费贷款，构建全面家庭财富服务的产品体系。截至报告期末，中信银行个人客户数量达4,169万人，比上年末增长8.34%；个人存款余额5,483.52亿元，比上年末增长17.61%；个人贷款余额4,779.59亿元，比上年末增长12.16%；个人客户管理资产规模达到9,072.42亿元，比上年末增长25.13%。

中信银行积极响应市场要求，于今年5月重磅推出薪金贷业务。目前，薪金贷业务规模已达到100.07亿元，签约客户29.11万户，该业务的快速增长在市场引发巨大反响。同时，中信银行还积极探索移动互联网及大数据时代下信用卡业务的新经营模式，报告期内，信用卡交易量2,647.80亿元，同比增长31.85%；实现信用卡业务收入60.11亿元，同比增长55.49%。截至报

告期末，中信银行信用卡已累计发卡2,245.98万张。

网络金融持续创新 客户规模快速增长

中信银行近年来在互联网金融领域坚持理念创新、产品创新和IT创新，逐步打造在互联网经济中的核心竞争力。2014年上半年，中信银行围绕“金融网络化”和“网络金融化”两个方面发展网络银行业务，积极推动传统银行业务搬上网络，并学习互联网金融的思维模式，开展产品创新和市场营销工作，服务效率和客户体验明显提升。

在个人网银业务方面，截至报告期末，中信银行个人网银客户数共计1,186.72万户，同比增长34.46%；个人移动端用户数（包括个人手机银行客户数和异度支付APP用户数）共计912.66万户，同比增长3.07倍。在网络支付方面，中信银行推出异度支付手机客户端，截至报告期末已上线16种应用，涉及票务、缴罚款、保险、充值等13个门类，异度支付客户数已达到418.43万户。在网络融资方面，中信银行对POS商户网贷持续进行优化和迭代升级，网络贷款业务稳步增长，报告期内，网络贷款累计放款47.26亿元，从2013年上线以来累计放款63.04亿元。

坚持既定发展战略 提升自身价值

上半年，中信银行合理制定机构发展规划，优化机构网点布局，进一步加快网点建设力度。报告期内，中信银行上海自贸试验区分行获银监会批复筹建，另有11家新建分行规划获银监会批复，23家支行实现开业。截至报告期末，中信银行国内分支机构总数达到1096家。

此外，中信银行资本实力进一步增强。在近期英国《银行家》杂志（The Banker）发布的最新一期世界1000家大银行排名中，中信银行一级资本全球排名第37位，较去年上升了10位，在中资银行中排名第7；总资产全球排名第48位，较去年上升了9位。

下半年，面对复杂的外部经济形势，中信银行表示，将继续坚持既定的发展战略，深化结构调整，加快经营转型，守住风险底线，夯实业务基础，努力提升中信银行自身价值。

支付我选银联卡
(62开头银行卡)

银联卡(62开头银行卡)

银联卡境外消费 免1%-2%货币转换费

UnionPay 银联