

商业银行须无条件受理消费者投诉

银监会拟推商业银行投诉处理指引

消费者在接受银行服务过程中所遭受的不当待遇,今后有望获得更加规范的投诉服务。记者从一家商业银行了解到,银监会正在研究制定商业银行投诉处理指引。目的就是保护消费者的正当权益,规范商业银行对个人客

户投诉处理,促进商业银行改进服务质量。而据透露,银监会正在拟定的投诉处理指引,将成为各家银行今后处理客户投诉的最低标准。指引要求,投诉无论是否有足够的证据支持,商业银行均应受理。此外,商业银行应尽快对

投诉做出回复,接到投诉之日起1个月内应向投诉人做出最后答复,或者指明预期可提供最后答复的时间。如无特殊情况,2个月内必须做出最后答复。据了解,近年来,金融消费类投诉出现了逐渐升温的迹象。据上海市消费者保护委员会统计,去年共受理金融类消费投诉346件,同比上升44.2%。而银行卡成为了金融消费类投诉中的重灾区。不过,监管部门及商业银行本身也对金融消费投诉日趋重视。多家银监局对于所辖银行都提出了有问必答、有诉必应的要求。而上海银监局也率先要求商业银行每年一季度末向监管部门提交客户服务满意度评估、消费

者投诉管理情况的报告。目前中国的许多商业银行都已经建立了良好的投诉渠道,有专门处理客户投诉的部门,客户通过信件、电话、电子邮件、传真等形式都可以进行投诉。外資行在处理客户投诉方面经验相对更加丰富。荷兰银行上海分行中国区财富管理总监朱亚明介

交通银行或12.2亿元重组湖北国投

□本报记者 葛荣根

交通银行今日公告,公司董事会一致通过关于投资湖北省国际信托投资有限公司(“湖北国投”)的决议。本次投资不超过人民币12.2亿元,通过股权转让、增资扩股等方式进行。本次投资完成后,交通银行在重组后的湖北国投持股比例为85%,湖北国投更名为“交银国际信托有限公司”(“交银国际”)。交通银行还将与相关各方商定本次投资完成后对交银国际董事会成员、经营管理层高管人员的提名权,并确定交银国际首屆董事会成员人选。

交通银行今日还公布了一季报,今年第一季度每股基本及稀释后盈利0.08元,比上年同期增长33.33%。交通银行管理层指出,今年以来公司资产规模稳步增长,盈利能力持续增强。截至今年三月底,交通银行资产总额达到人民币18179.44亿元,比年初增长5.73%;实现净利润人民币38亿元,同比增长30.99%,剔除除所得税一次性因素,同比增长72.04%;按季的资产回报率为0.21%,按季的股东权益报酬率为4.02%,分别比上年同期上升0.02个百分点和0.65个百分点。资产质量继续改善,拨备覆盖率进一步提高,减值贷款比率为2.36%,比年初下降0.17个百分点;拨备覆盖率为75.35%,比年初提高2.52个百分点。运营效率继续提高,成本收入比进一步下降。3月份交通银行成功发行人民币250亿元次级债,资本充足率达到了12.57%,比年初提高1.74个百分点;核心资本充足率为8.07%,比年初下降0.45个百分点。

穆迪或上调部分中资银行的长期评级

□本报记者 邹靛

穆迪投资者服务公司昨日对部分中资银行的长期评级做出调整,中国国家开发银行、中国进出口银行、工农中建四大国有银行及汇丰中国被列为“复评并可能上调”。

穆迪副总裁/高级信用评级主任颜涓涓表示,对政策性银行的复评反映了穆迪认为由于这两家银行持续其政策职能,银行将继续获得政府的大力支持的观点。“虽然政府近期着手对政策性银行进行商业化改革,但一些实体的国家所有权比例可能仍将维持在极高的水平,并持续获得政府的全面支持。”

而对国家控制的商业银行的复评则反映了穆迪对政府提供的隐含支持的认可,这种支持使得银行普遍较薄弱的财务基本面得以改善。颜涓涓认为,国家控制的商业银行即使是部分上市后也会在将来几年继续得到高度支持,因为这些银行“太重要,不能倒”。



沪中外资银行存在结构性流动性问题

□本报记者 苗燕

报告预计,2007年全市全年货币信贷运行将继续保持平稳态势,但外資银行的发展将对货币信贷运行产生日益显著的影响。预计2007年全市中外資金融机构本外币存贷款增加额与2006年基本持平,各项存款增加3000亿元左右,各项贷款增加1800亿元左右。

央行上海总部货币政策分析小组撰写的《2006年上海市金融运行报告》昨天发布。报告显示,上海市商业银行能够正确理解货币政策调控意图,合理控制贷款投放总量,保持了合适的流动性水平。报告显示,2006年,上海中外資银行的存贷比呈现下降趋势。年末,上海市中外資银行的存贷比为61.6%,比年初下降2个百分点,其中地方法人银行的存贷比为62.4%,比年初下降0.6个百分点。外資银行的存贷比为129.3%,比年初下降20.4个百分点。此外,中外資银行的备付率保持在合适水平。年末,上海市中外資银行的备付率为4.93%,比年初上升1.83个百分点,其中地方法人银行的备付率为6.77%,比年初上升2.92个百分点;外資银行的备付率为19.1%,比年初下降9.5个百分点。

报告指出,从上述情况看,上海市中外資银行流动性总体较为宽松,但也存在结构性流动性问题,一些商业银行资产负债期限错配问题突出,个别外資银行数次出现欠缴法定存款准备金的情况。因此,各中外資银行要密切关注国家金融宏观调控政策的变化情况,进一步加强流动性管理,保持合适的流动性水平。

2006年各地区非金融机构部门融资结构

Table with 4 columns: 地区, 存款, 贷款, 融资。 Data rows for 北京, 上海, 天津, 深圳.

2006年末金融机构存款余额地区分布

Table with 6 columns: 本地货币存款, 其中: 新增存款, 外币存款, 本外币存款, 其中: 短期存款, 外币存款. Data rows for 上海, 北京, 天津, 深圳.

央行:信贷市场竞争强 贷款利率上升空间有限

□本报记者 邹靛

央行在最新发布的《2006年中国区域金融运行报告》(下称《报告》)中称,2006年我国金融运行平稳,但新增人民币贷款月度波动较大,贷款利率水平整体略有上升。《报告》称,2006年我国各地区人民币贷款增速均较上年加快,年内呈现前多后少、逐季减少的格局。数据显示,2006年末东部、中部、西部和东北地区金融机构人民币各项贷款余额分别为14.34、3.8和1.7万亿元,同比分别增长16.3%、14.1%、15.5%和11.9%,分别比上年加快2.8、2.2、2.4和2个百分点。

从各季新增人民币贷款占全年新增贷款的比例看,贷款投放主要集中在上半年。2006年,各地区上半年新增贷款占全年新增贷款的比例均超过60%,下半年各地区贷款新增额均较上半年大幅减小。从2006年各月人民币新增贷款波动情况看,东北地区波动幅度最大。央行指出,各金融机构在考虑早贷款早收益、利润考核因素的同时,应根据实体经济部门的信贷需求在年度内合理均衡放款,防止贷款出现过大波动。

从贷款的期限结构看,中长期贷款增速在2006年第三季度后趋于减弱,短期贷款保持小幅平稳增长,票据融资增速同比大幅回落,东、西部贷款期限差异依然较大。不过,各地区在贯彻“区别对待、有保有压”调控政策下加大了信贷结构调整力度,各地存贷比整体略有下降。

与此同时,2006年贷款利率水平整体略有上升,民间借贷利率水平地区差异明显。2006年,由于连续两次提高人民币贷款基准利率,金融机构人民币贷款利率水平随之上升,各地区四季度金融机构人民币各项贷款实际加权平均利率在6.4%-6.9%之间,比上年同期均有所提高,但低于基准利率上调幅度,表明信贷市场竞争加强,贷款利率水平上升空间有限。

东部资金外流助力西部开发、东北振兴

□本报记者 邹靛

随着西部大开发、振兴东北老工业基地和中部崛起等政策措施的落实,货币市场资金从东部向中部、西部和东北地区流动增多。东部和中部直接融资占全国比重显著提高,融资结构进一步改善。据新华社,2006年我国货币市场交易保持活跃,但受利率水平上扬等因素影响,地区间融入融出总规模较上年有明显回落。北京作为最主要的融出地区,净融出资金10.4万亿元。上海由上年的净融出0.2万亿元变为净融入0.2万亿元。

集中于东部地区,东北地区现金净投放增加较多。货币市场资金从东部向中部、西部和东北地区流动增多。东部和中部直接融资占全国比重显著提高,融资结构进一步改善。

其中,占全国经济总量一半以上的东部地区,着力调整经济结构,投资增速明显回落,消费对经济增长的推动明显增强,经济增长对能源消耗的依赖相对较弱。中西部地区抓住产业转移的机会,承接沿海地区转移过来的制造业,积极扩大进口和出口。作为粮食主产区和商品粮生产基地的中部地区,大力提高农业综合生产能力,农业增加值增速最高。

区域增长对固定资产投资依赖较强

□特约记者 李琼

央行昨日发布《2006年中国区域金融运行报告》显示,2006年中国区域金融整体上保持了增长较快、结构优化、趋于协调的良好态势。但各区域经济增长对固定资产投资的依赖性仍然较强。

西部地区凭借资源和能源优势,抓住资源价格改革的契机,增强自我发展能力,提升消费结构。东北地区大力发展加工装备制造业,工业增加值增速最快。此外,长三角、珠三角和京津冀三大都市圈占全国的GDP份额进一步提升,对区域发展的带动作用增强。

央行报告最后也指出区域经济发展的不足。各区域经济增长对固定资产投资的依赖性仍然较强,资源和环境的承载压力加大,产业结构调整升级和经济增长方式转变任重道远。

企业自筹资金部分来自银行贷款

□特约记者 李琼

尽管固定资产投资的资金来源中,企业自筹资金增长显著,但央行同时警告称,该资金的来源仍有可能部分来自银行贷款。2006年,我国城镇固定资产投资资金来源中,国家预算内资金、国内贷款、利用外资、自筹资金和其他资金占比分别为4.4%、18.5%、3.8%、55.6%和17.7%;分地区看,国家预算内资金的66%投向了中西部地区;贷款的55%、利用外资的79%集中在东部地区;东北

地区各项资金来源均有较快增长,特别是自筹资金增长显著。自筹资金在固定资产投资资金来源中的比重呈上升态势,东北地区自筹资金占比和年均增速均为最高。随着近几年企业利润大幅上升,尤其是重工业和资源型生产企业利润增长加快,企业折旧和各种准备金计提不断增加,东、中、西、东北地区的自筹资金占比分别从2000年的52%、56%、43%和54%分别升至2006年的55%、63%、55%和70%,其中东北地区增幅最大。另据央行对河北、浙江、山东、河南

关于航天证券经纪有限责任公司实施客户交易结算资金第三方存管批量转换(上海银行)公告

为保障客户交易结算资金安全,维护客户合法权益,根据《证券法》有关规定,航天证券经纪有限责任公司(以下简称“公司”)自2007年6月起开始实施客户交易结算资金第三方存管,上海银行为公司首家上线银行。为了加快推进客户交易结算资金第三方存管,公司将与上海银行实施第三方存管批量转换。现将相关事项公告如下:

- 一、批量转换是指已开通上海银行银证转账且经公司与上海银行数据核对无误的客户,公司与上海银行共同将其直接转换为第三方存管客户,转换后其交易不受影响。
- 二、实施批量转换的范围:凡已在公司所属营业部开立资金账户且已开通上海银行银证转账的合格账户客户。不合格账户客户不列入本次批量转换客户范围。
- 三、批量转换实施日:2007年6月18日。
- 四、实施批量转换的营业部:上海曹杨路证券营业部。
- 五、为保障第三方存管业务的顺利开通,提请投资者特别注意以下事项:
  - 1、已开通包括上海银行在内两家以上银行银证转账业务的合格账户客户,将于2007年6月18日直接转换为公司与上海银行第三方存管客户,其他银行银证转账业务自上线之日起终止。若该类客户仍需使用其他银行银证转账业务,请于2007年6月8日前至营业部办理终止上海银行银证转账业务。
  - 2、批量转换的客户,请自批量转换实施日起持本人有效身份证、证券账户卡、交易卡和上海银行存折前往开户营业部办理第三方存管协议签约手续;未签署协议的客户,自2008年1月1日起,航天证券有权暂停其银证转账功能,并禁止其办理托管或撤销指定交易,直至协议签署完毕。
  - 3、客户办理上海银行账户与公司资金账户时分别使用15位和18位身份证的,需至上海银行营业网点或开户营业部将15位身份

公告 (2007)沪二中民三(商)破字第1号 亚洲证券有限责任公司于2005年5月24日被中国证券监督管理委员会责令关闭并成立亚洲证券清算组对其进行清算。... 上海市第二中级人民法院 二〇〇七年五月三十一日