

# 银行“排堵” ATM机还有多少潜能可挖?



徐汇 资料图

你一周使用几次ATM机?通过ATM机办理哪些业务?办理存款、缴费时会想到使用ATM机吗?

国内市场研究机构CTR最新一项调查显示,国内消费者通过ATM机办理取款业务的比例高达68%,但办理存款、缴费等业务的比例却不足30%,ATM机因而仍有很大的使用空间,完善ATM机功能可以有效解决银行柜台排队难问题。

◎本报记者 黄蕾

## ATM机: 柜台业务分流最佳渠道

尽管国内各银行积极采取措施解决排队问题,不过,上述调查仍显示,在众多电子渠道中,ATM机是银行柜台传统业务的最佳替代渠道。这主要归因于,ATM机在功能上最接近银行柜台,存款、取款、转账、缴费、账户查询等消费者最常使用的银行业务,ATM机均可办理。

另一方面,消费者对自助渠道的接受程度高,在所有电子渠道中(ATM机、网上银行、电话银行和手机银行等),ATM机的认知率最高。调查显示,有超过90%的消费者认知ATM机,其中年轻人的认知比例更是高达97%。相比之下,网上银行和电话银行仅有70%和50%消费者认知。显然,ATM机已经成为继银行柜台之后,消费者了解最多的银行渠道。

此外,消费者使用ATM机的比例已高达78%,仅次于银行柜台,使用频率则高于银行柜台,全国有近70%的消费者至少每2至3周使用一次ATM机,其中近1/3

的人一周会使用2至3次。

而消费者对自助渠道的满意度在各种渠道中是最高的,全国有超过七成的消费者对ATM机满意,而对银行柜台满意的人仅为4成,网上银行和电话银行也仅为5成左右。

## ATM机为何普及了取款业务

虽然ATM机满意度高,办理的业务种类也很丰富,但大部分用户却仅通过ATM机办理取款一项业务。多数用户在办理存款、转账等业务时,第一想到的基本都是银行柜台。

调查显示,通过ATM机办理过存款业务的比例高达68%,而办理过转账/汇款、存款和缴费的人不足三成(27%、26%、25%)。

从设备种类上看,ATM机是使用最多的设备。在经常使用的ATM机类型中,有67%的用户表示经常使用,二线城市则高达73%,而其他设备,除存取款一体机有21%的用户经常使用外,均未超过5%。

从使用地点来看,绝大部分用户使用附行式ATM机,调查显示,分别有61%

和45%的消费者主要在银行门口和银行大厅内使用ATM机,但更多的消费者(55%)希望在住宅小区增加ATM机,希望增加的ATM机类型主要是存取款一体机(53%)。

那么,既然ATM机使用频率高,满意度高,但为何仅有取款业务得到了普及?这已成为银行亟待解决的问题,也是ATM机缓解柜台压力的关键所在。

## ATM机“问题”不少

通过对上海、北京、武汉等市的调查发现,业务认知率低、安全性差、技术缺陷等问题阻碍了ATM机的推广。

最明显的一点是,消费者对ATM机取款以外的服务认知很低。虽然消费者对ATM机渠道的存在有很高的了解(93%),但就ATM机可办理的业务而言,消费者知之甚少。例如,对转账/汇款以及缴费这样的业务,仅有40%和23%的消费者知道可以通过ATM机办理,老年人对这两项业务的认知度更明显低于中青年人,分别为13%和17%。

另外,消费者对使用ATM机仍存心理障碍,主要由于ATM机安全性和服务

质量评价较低。调查显示,消费者在选择银行渠道时首先考虑的两个因素是安全(91%)和服务质量(90%)。尽管ATM机在便利性上超过柜台,但在安全和服务质量上的评价,却明显偏低(35%、38%),在老年人中这一比例则更低(31%、26%)。

出于对安全和服务质量的担忧,大多数消费者表示,仅通过ATM机进行小额取款,遇转账、存款等涉及金额较大,手续相对复杂且需要打印凭证的业务,仍倾向于使用传统银行柜台服务。

此外,不少消费者反映,“ATM机故障率高且操作复杂。”ATM机“经常发生故障”和“操作复杂”是排在“安全性”之后的阻碍消费者使用ATM机的主要原因。特别对于老年人而言,因为“操作复杂”而不使用ATM机的比例接近5成,而“设备经常发生故障”更是ATM机使用者最大的不满。

消费者使用ATM机办理的业务单一,固然与消费者对安全及故障问题的担忧有关,也与ATM机种类少有一定关系。调查发现,存取款一体机是消费者最希望增加的ATM机,这也说明目前这类设备目前布放较少,不能满足消费者的需求。

## 机构动态

# 服务农村 国寿推村官村民养老险

◎本报记者 卢晓平

继服务新农村第一险——国寿新简身险上市之后,近日中国人寿保险股份有限公司积极响应建设社会主义新农村号召,贯彻落实《国务院关于保险业改革发展的若干意见》,履行社会责任,提升公司品牌价值,又相继推出了专门针对农村干部和被征地农民的三款政策性养老产品。

新推出的“国寿农村干部团体养老年金保险(分红型)”专为村干部群体设计。另外,村干部离任后,若账户资金满足条款规定最低要求,则可建立留存账户,继续享有公司的保险保障,彰显人性化关怀。考虑该产品的政策性,该产品在设计过程中还适当降低合同的终止费用,充分体现对村干部群体的关注与支持。

另外针对被征地农民,还适时

推出了两款年金类养老产品:“国寿被征地农民团体年金保险(A款)”和“国寿被征地农民团体年金保险(B款)(分红型)”。A款为趸交即领型年金保险,被征地农民在缴费后合同生效之日起即可开始分期领取年金,投保人可以选择年领和月领,领取方式灵活多样;“国寿被征地农民团体年金保险(B款)(分红型)”为分红型养老年金产品,是为有养老和理财需求的被征地农民专门设

计的一款集养老保障兼具保底加分红的专属产品。此次推出三款面向农村的新产品,是中国人寿履行社会责任,支持三农,服务新农村建设的又一重要举措。值得一提的是,“国寿被征地农民团体年金保险(A款)”产品费率优惠,充分体现了中国人寿对新农村建设的支持。而“国寿被征地农民团体年金保险(B款)(分红型)”该款产品账

户设置科学全面,充分考虑保费来源的多渠道和保费来源性质,公共账户部分设置“政府补贴”和“集体补贴”两部分,个人账户分为“政府补贴”、“集体补贴”和“个人交费”三部分,同时满足了征地和被征地农民团体年金管理的需求。同时,缴费方式灵活多样,投保人可以根据自己的经济水平和供款能力自由选择缴费方式,满足了客户的个性化需求。

证券代码:600794 证券简称:保税科技 编号:临 2007-016

## 云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年年度股东大会决议公告

重要提示:本公司及董事会全体成员保证公告内容的真实、准确、完整,不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

重要内容提示:

●除公司股东张家港保税区金港资产经营有限公司的提案《关于将云南新概念保税科技股份有限公司注册地址由云南迁址江苏张家港港的提案》外,其余八项议案获得了通过。本次大会没有修改提案的情况;

●本次大会没有新提案提交表决;

●本次会议无流通股股东登记参会;

●本次大会还收到流通股小股东的发言一份,本次股东大会上,由董事会秘书宣读了该份发言。公司衷心感谢该股东对股东大会的参与和对公司发展和管理的质询、关注和建设。

一、会议通知、召开和出席情况:

云南新概念保税科技股份有限公司于2007年4月17日在上海证券报刊载了《云南新概念保税科技股份有限公司董事会二〇〇七年第一次会议决议公告暨召开二〇〇六年年度股东大会的通知》。

云南新概念保税科技股份有限公司2006年年度股东大会于2007年6月23日上午9时在云南省昆明市春城路62号证券大厦15楼本公司会议室召开。出席本次股东大会的股东及股东委托人共2人,代表股权7750.6004万股,占公司总股本的50.00%,符合《中华人民共和国公司法》、《上市公司股东大会规则》和本公司《公司章程》的有关规定。本次股东大会由董事长徐品云先生主持会议,公司董事、监事和高级管理人员共6人参加了会议,董事会秘书担任会议记录。

二、议案审议情况:

到会股东对本次大会议案进行了认真审议,以书面记名投票方式表决:以2票同意,占持有股份7750.6004万股,到会股东所持股份的100%,0票反对,0票弃权,审议通过了:

- 一、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度报告》;
- 二、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年董事会报告》;
- 三、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年监事会报告》;
- 四、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度财务分析报告》;
- 五、《关于会计师事务所报酬的议案》。

六、张家港保税区外商投资服务有限公司《关于关联交易的报告》;(详见2007年4月17日刊载于上海证券报的本公司临2007-09号公告)

七、张家港保税区外商投资服务有限公司《关于银行贸易融资额度的申请》;(详见2007年4月17日刊载于上海证券报的本公司临2007-08号公告中的相关内容)

八、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度分配预案》,2006年度公司共实现净利润14,855,410.39元,加年初未分配利润-154,775,939.42元,可供分配的利润为:-139,920,529.03元,按子公司净利润的10%比例提取法定公积金合并报表后反映数1,655,643.50元;实际可供股东分配的利润为-141,576,172.53。考虑公司目前状况,本年度不进行现金分红,不送股,不以资本公积金转增股本。

三、提案审议情况:

公司股东张家港保税区金港资产经营有限公司向本次股东大会提交的《关于将云南新概念保税科技股份有限公司注册地址由云南迁址江苏张家港港的提案》,(见2007年6月1日在上海证券报上刊载的本公司临2007-015号公告)未获得通过。

四、律师见证情况

公司法律顾问云南卓承律师事务所杨芸菲律师出席了股东大会,并为本次股东大会出具了法律意见书。律师认为:云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度股东大会的召开,出席会议人员的资格,召集人的资格及表决程序,表决结果等事宜,符合法律、法规及公司章程的规定,没有股东对表决结果提出异议。所通过的各项决议均合法有效。

五、其他

本次大会还收到流通股小股东的发言一份,本次股东大会上,由董事会秘书宣读了该份发言。公司将及时对股东陆宏翔先生提出的问题回复,公司衷心感谢股东陆宏翔先生对股东大会的参与和对公司发展和管理的质询、关注和建设。

六、备查文件目录

- 1、《云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度股东大会决议》;
- 2、《云南卓承律师事务所关于云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年度股东大会的法律意见书》;
- 3、流通股股东陆宏翔先生的发言稿。

特此公告

云南新概念保税科技股份有限公司  
二〇〇七年六月二十三日

## 云南卓承律师事务所

### 关于云南新概念保税科技股份有限公司二〇〇六年年度股东大会的法律意见书

致:云南新概念保税科技股份有限公司

云南卓承律师事务所(以下简称“本所”)接受云南新概念保税科技股份有限公司(以下简称“保税科技”或“贵公司”)的委托,指派本所杨芸菲律师(以下简称“本所律师”)出席公司于2007年6月23日上午9:00在云南省昆明市春城路62号证券大厦15楼公司会议室召开的会议,并根据《中华人民共和国公司法》(以下简称:“《公司法》”)、中国证券监督管理委员会《上市公司股东大会规则》(以下简称:“《规则》”)和《云南新概念保税科技股份有限公司章程》(以下简称:“《公司章程》”),就本次股东大会的召集、召开程序,出席会议人员资格、召集人资格以及表决程序、表决结果等发表法律意见。

本所律师已经对出具本法律意见书之前所发生的事实及公司提供的与本次股东大会有关的文件资料进行了必要的核查和验证,同时,按照律师行业公认的业务标准、道德规范和勤勉尽责精神,就本次股东大会的召集、召开程序是否符合《公司法》、《规则》、《公司章程》的规定;出席会议人员资格、召集人资格是否合法有效;本次股东大会的表决程序和表决结果是否合法有效进行了现场见证,并依据《规则》的规定发表法律意见。

本所律师同意贵公司将本法律意见书作为本次股东大会的法定文件,随其它文件一并报送上海证券交易所审查并予以公告。现发表法律意见如下:

一、本次股东大会的召集和召开

贵公司已于2007年4月17日在《上海证券报》上刊登了公司召开2006年年度股东大会的公告。在上述公告中已经列明了有关本次股东大会的召开时间、会议议程、会议出席对象、会议登记等事项,本次会议已按通知所确定的时间如期召开,会议由公司董事长徐品云先生主持。

经本所律师核查,会议的召开时间、地点等相关事项与前述披露的一致,本次股东大会召集、召开程序符合《公司法》、《规则》及《公司章程》的规定。

二、本次股东大会出席会议人员资格和召集人资格

经本所律师现场核查,出席本次股东大会并参与表决的公司股东代表共2人,均为2007年6月18日上海证券交易所交易结束后,在中国证券登记

结算公司上海分公司登记在册的贵公司股东,持有股东账户卡、营业执照复印件及身份证明,所持表决权为7750.6004万股,占公司总股本的50%。

出席本次股东大会的还有公司董事、监事及公司其他高级管理人员、见证律师等。

本次大会由公司董事会负责召集。

经核查,出席本次股东大会的人员和召集人资格,符合《公司法》、《规则》及《公司章程》的规定。

三、关于本次股东大会的议案

贵公司已于2007年4月17日在《上海证券报》上公告了2006年年度股东大会拟审议的八项议案。

2007年5月30日,贵公司在《上海证券报》上发布了临2007年—15号公告《云南新概念保税科技股份有限公司收到大股东股东大会提案的公告》:股东张家港保税区金港资产经营有限公司向贵公司提交了《关于将云南新概念保税科技股份有限公司注册地址由云南迁址江苏张家港港的提案》。该股东持有股份38,691,323股股份,占总股本的24.96%。

经查验,本次股东大会现场无股东提出临时提案,不存在对召开本次股东大会的公告中未列明事项进行审议的情形。

四、本次股东大会的表决程序和表决结果

本次股东大会采取现场书面记名投票逐项表决的方式,对公告中列明的议案进行了审议,由贵公司推荐的监票代表及本所律师对表决结果共同负责计票、监票,并当场公布表决结果。

张家港保税区金港资产经营有限公司提交的单独提案《关于将云南新概念保税科技股份有限公司注册地址由云南迁址江苏张家港港的提案》未获通过。

本次股东大会合法通过了八项议案,没有股东对表决结果提出异议。

经核查,本次股东大会所有议案的表决程序、表决权的行使、计票、监票的程序及表决结果符合《公司法》、《规则》及《公司章程》的规定。

五、结论意见

综上所述,本所律师认为,贵公司本次股东大会的召集、召开程序符合《公司法》、《规则》及《公司章程》的规定;出席会议的人员和召集人资格合法有效;本次股东大会的表决程序和表决结果合法有效。

云南卓承律师事务所

负责人:徐正元

见证律师:杨芸菲

二〇〇七年六月二十三日