

瞄准国际标准 奥运金融服务接受全方位检验

◎本报记者 谢晓冬

伴随着举世瞩目的第29届奥运会在北京拉开帷幕,奥运金融服务也正式迎来全面检验的阶段。在过去的半年中,以中行为代表的中资金融机构从业务到人员、从软件到硬件,进行了细致入微的全面备战,力争服务网络无遗漏、服务水平与国际一流银行看齐。

硬件全面升级,网络力争全覆盖

8月6日,中行奥运会青年营临时兑换点正式营业。奥运会青年营是每届奥运会的一个组成部分。作为北京奥运会的唯一合作银行,中行特别派出了6位外语水平高、业务熟练的员工到青年营提供现场金融服务,首日即为100多名小营员办理了外币兑换业务。周到的服务赢得了小营员们的赞赏和认可。

外币兑换是北京奥运会期间一项重点工作。数据显示,北京已经为此专门开通了363家货币兑换点,其中的82家将能提供24小时的全天服务。除此之外,还有3200家银行网点可以办理此项业务。

此外,针对银行卡、旅行支票、全球汇款、保管箱等同样可能会激增的业务,北京各家银行已经全面更新升级了自己的业务系统,挑选了专门人员和外语人才进行业务培训,增设了临时网点,健全了咨询和投诉机制。

不仅如此,各家银行还进一步增加和健全了自己的自助银行网络,完善了有关的POS机受理环境,扩大了外卡收单范围。其中,仅中行即在六个奥运赛区城市共投放ATM设备1812台,全部开通外卡受理功能;同时还在北京、青岛和香港三地的奥运区域内,与VISA合作安装了26台ATM,向客户提供中、英、法、葡、葡语服务。

同时,中行在六个奥运赛区城市共有约

16000家信用卡特约商户、近3万台POS,实现了奥运场馆商户受理银行卡覆盖率100%。

北京银行也力争在细节上不遗不漏,年初以来在奥运重点区域周边新增POS机具124台、ATM机具12台和外币自助兑换机6台,全部网点都新设了货币兑换标识,新增加的中英文“货币兑换”灯箱标识覆盖率达100%。

服务水平提升,看齐国际高标准

在硬件升级的同时,奥运也真正成为中国银行业提升自己服务水平的一次重要契机。很多银行纷纷推出举措,向国际标准看齐。

作为北京奥运唯一合作银行,中行专门出台了《奥运服务柜台规范》,统一了奥运服务标准;撰写了中英文双语版《中国银行奥运服务手册》,并按照国际惯例推出预付卡、奥运临时账户、奥运绿色通道等一系列标准服务。

不仅如此,中行还通过“奥运服务月”、“奥运金融服务技术大赛”等一系列在全辖各分行开展的活动,促进自身服务标准的统一和服务水平的全面提升。在奥运赛区,中行已在业务技能、外语、服务礼仪和便民服务等培训员工达13270人次。

工商银行则在奥运核心区域网点全部设置了英语服务专柜,把奥运核心区域的个人外汇服务覆盖率提至100%;该行上海分行还对奥运服务绿色通道、外币兑换、外卡受理、英语服务、客户服务主任、客户服务引导员等所有奥运专项服务标识全面换装,推出中英文新版标识、中英文理财信息滚动播报,全线延长网点营业时间。

建行则深入培训员工的英语会话水平,围绕双语标识、外语热线电话等出台了一系列的服务措施。该行的95533是国内可以提供多语言服务最全面的客户服务中心之一。通过现场演练、情景模拟等多种方式,该行员工的奥运金融服务能力大为提升。



保险保障体系全覆盖

◎本报记者 黄蕾

2008北京奥运会的保险保障体系已经搭建完毕并开始正式运作,囊括了对体育场馆、运动员、观众、志愿者等方方面面的保障。

奥运保障体系覆盖整个北京奥运会和残奥会的活动、人员和财产,包括奥运大家庭在内的15万相关人员(其中4万多名奥运大家庭成员、11万名注册志愿者)、近8000辆机动车、北京和京外的所有奥运场馆。

作为北京奥运会的保险合作伙伴,人保财险共为北京奥运会开发了责任险保单、财产险保单、赛时机动车保险单、团体人身保险单和志愿者保险单等五大保险Vik保单,其中责任险保单按照“一切险”原则制定,财产险保单指的是财产一切险和建筑安装工程险,附加运输保险。

据人保财险副总裁、奥运赛时保险领导小组组长王和透露,北京奥运会单项最高保险保额为34.5亿元人民币,参照对象为北京奥运会单体价值最高的建筑——国家体育场“鸟巢”,34.5亿保额为鸟巢造价的1.5倍。

谈及北京奥运会保险保障体系的“中国特色”,王和介绍说,2008北京奥运会保险保障体系和往届赛事的不同特色,首先就是在制定保险计划时明确了主导思想——为奥运会提供全过程保险服务和风险管理,将风险管理服务延伸到事前和事中,而从往届赛事的经验看,主要则是采取事后补偿的方式。

另外一个特征,就是体现人文关怀。这次北京奥运会的保险体系能够覆盖奥运会大家庭成员和所有志愿者,此外在观众方面也提供了应急和急救设施。”王和接着透露,按照国际惯例,团体人身保险单每名运动员都可以获得30万元人民币的保额。在和中国奥委会协商之后,我们为出征奥运的中国军团额外再增加70万元,这样,中国运动员就可以获得100万元人民币的保额。”

央行 奥运支付环境已基本建立

◎本报记者 苗燕

记者从央行了解到,适应奥运期间境内外机构和个人支付需求的支付便利、服务优质、安全高效的奥运支付环境已基本建立。

针对境外机构和个人的账户需求,央行简化了奥运会人民币临时存款账户开立、使用程序。同时,加强了外币兑换服务工作,增设能办理外币兑换业务的银行网点,满足境外客人小额外币兑换服务需求。同时,央行推动银行卡在公用事业、商业流通领域以及民航、铁路、公路售票领域的应用,并对奥运城市、主要旅游城市的银行卡联网通用设施进行检测,确保奥运期间银行卡联网通用。

目前北京、上海等城市奥运重点区域的外卡覆盖率达到90%以上,具备外币兑换业务资格的银行网点超过2000家。

在拓展银行卡受理市场的同时,央行也对银行卡风险加强了管理,与公安部开展了联合整治银行卡违法犯罪专项行动。

银监会 联动机制确保优质服务

◎本报记者 苗燕

在银监会的统一部署下,中国银行业无论是在网站建设、服务环境及能力改进,还是在应急机制方面,都已做好充分的准备迎接奥运会的到来。

随着银监会和银行业协会共同努力,奥运赛区城市金融服务环境综合服务能力得到提升。银监会要求重点解决的网点排队问题明显缓解。统计显示,银行业协会2008年4月底对1060家银行网点进行的拉网式检查发现,排队15分钟以上的占8.04%,与2007年5月调查发现的37.5%相比,有明显改善。

近日,银监会还在6个奥运比赛城市的银行业金融机构、银行业协会和银行业监管部门建立了消费者银行服务投诉联动处理机制。以“12345”热线为统一受理平台对接各行客户服务热线和奥运服务热线,提供8种语言的咨询、投诉服务。

为全力保证奥运,银监会日前已将《中国银监会奥运期间应急工作方案》下发给各商业银行及金融机构,要求各商业银行及金融机构应认真做好奥运期间各项应急处理工作,为奥运会的顺利召开创造良好的金融环境。



同一个梦想
同一个世界