

銀行倒錢落鹹水海

特稿

銀行服務在市民生活中不可或缺，銀行每年均會花上大量廣告費，以樹立在客戶心目中的良好形象。不過，由昨日羅兵威的一項調查可知，銀行的廣告費基本上全是倒錢落鹹水海的。調查顯示，客戶對銀行服務甚為不滿，僅15%受訪者會向親友推薦所屬銀行。細看調查對象對服務的觀感，只有16%受訪者覺得銀行服務可做到「度身訂造」；17%人士認為銀行「了解顧客所需」。

陌生經理無人識

羅兵威該《銀行業2020》報告，於去年訪問本地300個銀行客戶，徵詢受訪者對銀行服務的意見。報告發現，享有「客戶經理服務」的受訪者中，僅有半數人知道經理的名字，分行相遇卻無名稱呼，陌生經理無人識。羅兵威客戶服務研究諮詢服務主管高禮鋒(Sean Colvin)指出，此結果反映銀行建構客戶關係不得其法，並建議銀行從其他行業取經。他舉例阿里巴巴及面書等平對用家甚為了解，銀行宜借鑒於此。高氏認為銀行應該珍視與顧客的關係，進一步蒐集顧客資料，代入顧客身份檢討銀行服務，做到「以客為本」。

論到銀行對客戶的熟悉程度，一般意見會覺得小型地道銀行會比大型銀行做得更好。這是因為前者客戶群較小，會更珍視客人所需，更了解其資料背景；後者坐擁大量客戶，視客人為「數字」，往往對客人欠缺了解。高氏認為，此推論有其道理，不過現時香港銀行，勿論其規模大小，皆未能進一步與客戶建立更好關係，大多只是紙上談兵，鮮有行動。

簽名手續多又煩

另外，報告指61%亞太地區受訪者盼望銀行簡化程序，不過當中僅有19%覺得所屬銀行有兼顧於此，反映客戶對此方面的要求未滿足。羅兵威香港區金融服務合夥人Harjeet Baura指出，要銀行服務一切從簡，非朝夕可至，因為大多數銀行已沿用其繁複程序逾幾十年，要適時革新實謂挑戰。不過，Baura指如果善用新電腦技術，化繁為簡，可增加銀行服務效率，減省成本，提升收益。他覺得銀行業要一改思維，不應將分行視為與客戶的「交易處」，應善用此以吸引客戶投入銀行業務。

羅兵威認為，銀行業須改變傳統服務模式，宜「以客為本」，以電腦技術簡化銀行繁複程序，並要促進服務創新變革。羅兵威香港區銀行業及資本市場組主管李寶寧指出，若銀行改革有道，按銀行收入與成本現況保守估計，本地銀行業整體總收益有望在2020年前增加250億港元。

雖然報告未有具體方案建議如何減省多餘程序，不過羅兵威高層不吝分享自己個人遭遇，對銀行繁雜簽紙程序極為不滿。金融業諮詢服務主管James Quinnild講到，最近到一家大型銀行開戶，需要親臨分行，簽紙30多張，翌日又要重回該處，申請網上理財與櫃員機服務。他苦笑，自己明明有法定電子簽名，銀行卻不予接納，浪費時間甚多。

Quinnild講完後，Baura隨即急忙補充，指銀行幾乎每日發來電郵，推介各處分店，不過因為訊息紛雜混亂，自己從來不理會；又說有銀行要求他為自己所收月薪，每月提供信證，不勝煩厭。

Baura語畢後，高禮鋒連聲和應，覺得在簽署銀行相關文件時，動輒要親赴分行現身，面見銀行職員才可簽紙，實在麻煩。他建議銀行業界參考蘋果服務，當中可安排視像會議，以代替親自現身簽紙做法，省時省力。

■香港文匯報記者 謝孟謙

看準零售增長勁 投資內地無上限

領匯攻珠三角社區商場

香港文匯報訊(記者 顏倫樂)領匯(0823)昨公布截至今年3月底全年業績，期內可分派收入上升14%至38.3億元，末期每基金單位派85.52仙，全年合共分派至165.74仙(包括中期分派80.22仙、末期分派85.52仙)，按年增長13%，分派比率百分百。公司管理層表示，已開始評估內地的投資機遇，初期重點投資珠三角地區的中級社區商場。

領匯行政總裁王國龍說，在城鎮化、經濟轉向倚重消費及中產階層日趨富裕推動下，內地零售消費開支仍會繼續保持強勁增長。公司視內地為可以互惠的市場，已開始評估內地的投資機遇，初期重點投資於珠三角地區一帶中級社區商場。又認為隨著香港與珠三角地區整合，連繫日益緊密，於經濟角度而言兩地之間將愈來愈難區分。

本港4月份零售銷售按年跌近一成，為2009年初以來最差。領匯主席蘇兆明表示，由於旗下商場的物業組合涉及珠寶行業佔比較少，超市、衣物及鞋類等生活必需品的零售店舖有增長，因此，本港零售市道放緩對領匯影響較細。

續租租金感樂觀

展望未來續租，王國龍指，領匯租約一般3年，今年洽租約較3年前一定不同，每年領匯有三分之一舖面需要洽談續租，不少只是追回3年內的升幅。由於領匯店舖屬中級及大眾化類，較易評估增長率，相信波動不大，對今個財政年度續租租金升幅感到樂觀。

領匯早前以12.4億元賣出4個商場物業，王國龍表示，出售所得資金可考慮用作償還債務，營運資金及回購基金單



王國龍(右)指，沒有就內地投資額設定上限。張偉民攝

位，但未正面回應是否有意再出售物業。領匯未來亦會積極物色本港中級市場的投資機會，並繼續檢討缺乏潛力而需出售的物業，以重新投放資金，為基金單位持有人創造更大價值。

另外，領匯去年已完成5個資產提升項目，今已完成之資產提升項目總數增至35個，連同資產提升工程在內，公司在去年度內已投資了共10.88億元於物業及設施提升方面。目前有7個項目正在進行，預計資產提升項目的成本為11.59億元，目標於今年中至明年底完成，另有7個項目正待相關部門審批。

領匯公布，截至3月底全年收益按年增長10%至71.55億元，物業收入淨額亦增長12.7%，至52.02億元。根據基金單位於3月底之收市價38.15元計算，每基金單位分派總額之分派回報率為4.3%。投資物業估值持續上升，較去年3月底增長15.2%至1,098.99億元，每基金單位資產淨值按年增長16.8%至41.69元。

證監促金融機構加強監管

精益求精

香港文匯報訊(記者 蔡明暉)證監會中介機構部執董施哲宏(James Shipton)昨日出席投資基金公會午餐會時表示，有調查發現，儘管資產管理領域已不斷改革，但仍有97%金融機構高級專業人士認為，現時的監管改革並不足以應付下一波金融危機，因此監管機構需加強全球業界的合作並建立良好企業文化。他認為目前金融機構仍然不夠自覺，需要進一步改善。

加強討論企業文化

施哲宏指，公司文化在海外已經成為監管中重要的

元素，香港亦會加強這方面的討論。他的管治文化將直接影響公司的決策，相關文化由道德、領導文化、及專業文化組成，如管理層從決策制定過程開始堅持誠實、公平、公正以及符合客戶需求的執業行為，公司可以加強獎勵機制或懲戒措施。他強調，業界要有好的行為操守，才能令公眾對金融市場重拾信心。

另外，施哲宏又指，互聯網已成為香港人生活的一部分，這導致科技風險愈來愈高，業界在監管方面需加強防止交易者向他人提供密碼，或提供與客戶對話的內容。



證監會中介機構部執董施哲宏。蔡明暉攝

漢能與雙日機械戰略合作

香港文匯報訊 漢能太陽能(0566)昨宣布，旗下漢能全球光伏應用集團亞太公司與日本雙日株式會社全資子公司雙日機械株式會社簽署戰略框架合作意向書，雙方將在日本及世界範圍內太陽能薄膜發電應用領域建立長期戰略合作夥伴關係。雙方計劃在2014年內在日內本國內開工建設採用漢能生產的CIGS(銅鎳銲鎳)元件的兆瓦級太陽能電池；並將共同開發的10MW以上日本薄膜發電電池項目，爭取在2015年3月前開工建設。

在日本建大型薄膜發電站

根據意向書，雙方將在日本及世界範圍內太陽能薄膜發電應用領域建立長期戰略合作夥伴關係，並將在世界範圍內的薄膜發電站項目、薄膜發電應用產品貿易等領域展開合作。

在薄膜發電電池項目開發領域，雙日機械株式會社將協助漢能光伏應用集團在日本國內進行大型薄膜發電站、大型屋頂薄膜發電設施，以及薄膜發電車棚等項目的投資建設；並共同探討在亞太以及全球範圍的項目合作和貿易合作。

漢能光伏應用集團董事長兼首席執行官劉民表示，日本一直是一個節能環保的國家，在光伏應用領域取得了顯著的成效，與雙日機械株式會社的戰略合作，將有助於推動薄膜發電技術在日本乃至全球市場的進一步應用，推動節能減排及新能源產業的發展，希望雙方以此合作為契機，逐步擴大在薄膜發電領域的合作，期待雙日成為漢能CIGS元件的最大經銷商和管道商之一。

來自中國海關的資料顯示，2013年，日本市場佔據中國光伏產品出口總量的24.63%；在2014年的前兩個月，日本市場所佔比例已上升至34.23%，成為中國出口光伏產品的最大市場。

有線促港府開放大氣電波

香港文匯報訊(記者 謝孟謙)有線(1097)主席吳天海昨促請政府盡快開放大氣電波。他認為現時兩張免費電視牌照與即將發出的兩張新牌照有明顯分別，前者僅對中、英類道節目製作與播出時間作出限制，其他頻道則無相關管制，持牌者又可以使用大氣電波頻譜；後者不論在節目製作方面與大氣電波頻譜使用方面皆被限制。吳天海形容此現狀「非常不公平」。

吳天海續稱，有線最強競爭對手持兩張牌照，兼營收費電視與免費電視，他期望有線可以獲發免費牌照，兼營免費電視，並暗指現時有線不能使用大氣電波，與TVB競爭不見公平。他期望政府能以「價高者得」方式讓各方競逐牌照，餘下4張牌照共可播放8個中、英類道。

優質物業出售

富豐樓1/F A、B、C及D室

北角 清風街5-7號 約2,300呎

坐擁黃金地段 投資回報首選 鄰近港鐵站，升值潛力高

直接業主 9674 3500 吳小姐

德國東大克療痰

GERMANY EAST GREAT HAK LUI TAM

不含麻醉成份 老幼均宜服用

優質【正印】正印貨，標準【正印】正印產品，品質保證權威標識

香港政府唯一註冊商標【正印】

為中、港、澳以至國際市場對優質產品提供一個明確及清晰的選擇，品質保證，安全可靠。

由多種藥材止咳化痰成份配製而成，有效舒緩傷風感冒所引起之症狀如：咳嗽、痰多、舒緩喉嚨不適、鼻塞、流鼻涕、打噴嚏。服後能潤氣化痰，疏理呼吸，使呼吸順暢，對敏感收鼻水有舒緩作用。

止咳 祛痰 健肺 滋潤 養顏

敬請認明「正印」註冊商標，方為正貨，提防奸商，影射假冒。

獲頒優質【正印】產品

中成藥註冊編號：HKP-10872, HKP-10870

純正中藥提煉 平喘化痰潤肺

生產商：濟生堂製藥有限公司 產品查詢熱線：8206 3327

GERMANY EAST GREAT NATURAL HERB PHARMA LIMITED

香港及澳門各大藥房藥行均有代售 澳門總代理：大東方有限公司

東南亞(泰國)金融投資公司

- 資金借貸、信用證擔保貸款、備用信用證、外匯可變通人民幣使用、辦理手續特別快、結算利息每年一次、借貸時間三年。
- 現有珍藏幾百年冰種天然翡翠手鐲、玉塊，全部由鑑定單位出具證書，全部收藏家留存。

電話：0066-993922868 0066-993922869

比華利中港酒店

集團管理，自置物業 牌照號碼：H/0277 H/0278

尖沙咀·中港酒店 灣仔·比華利酒店 日租450元起 日租750元起

訂房專線：9509 5818

中港酒店：九龍尖沙咀白加士街1-11號1 & 2樓全層 電話：2730 1113 傳真：2723 5398

比華利酒店：香港灣仔駱克道175-191號京城大廈4樓全層 電話：2507 2026 傳真：2877 9277

網址：www.bchkhote.lk

酒牌廣告

申請新牌及續牌

熱線：2873 9888

傳真：2873 0009

華之傑移民顧問

(36年老字號)

聖基茨公民護照(全家不必面試) 剛比亞永久居留證(七天出證)

多美尼克公民護照(全家可獲護照) 香港投資移民(條件寬鬆)

多美尼加公民護照(個人地費用較低) 菲律賓居留證(可申請香港投資移民)

並代辦加拿大及上述各國護照及居留證續期及更換

香港：(852) 2542 0833 香港中環德輔道中18號

廣州：(020) 3810 6080 嘉寶商業大廈16樓1603-5室

重慶：(023) 6773 7873 網址：wallsthk.com

24小時諮詢熱線：15014185550

融資業務

專業辦理 全國房產證 土地證 紅本抵押貸款 企業帳帳 顯帳 陽光存款

公司以為人本 开拓创新

集合了優秀的投資商供應資金鏈及與各大銀行合作關係良好 理順融資渠道 本著共榮、共贏的宗旨服務於各類企業

經營範圍：過橋資金銀行還日貸新 企業(墊資、增資) 開具銀行承兌匯票 全國性融資業務 房產貸款 企業貸款 小額信用貸款(個人和企業)

電話：0755-82783757 手提：13163764694 傳真：0755-82783757 地址：w51848080@163.com

深圳市旺源興投資諮詢有限公司