

用心用情让服务变得更温暖

工行萧山分行人性化服务获点赞

“服务是一件简单又不简单,平凡而又不平凡的事”,中国工商银行萧山分行通过身边的一件件小事,无时无刻体现着人性化服务的温暖与贴心……

■通讯员 高翔 郭丹丹 孔少华

倾力寻找钱包失主获点赞

今年大年初一的晚上,一位客户的钱包不小心遗落在了ATM机上,被另一位客户发现,并按下了报警按钮。工行萧山分行网点保安人员在收到通知后,立即查看情况,并将钱包妥善保管,并及时通知网点负责人,于第二天交予当日现场经理。

现场经理在了解情况后,想通过钱包

内的证件信息来寻求客户的联系方式,可是钱包内除了2张其他银行卡,什么信息都没有。正值春节,想到客户一定挺着急的,现场经理当机立断,立刻拨打了他的客服电话,寻求帮助。在得知是一位外国客户,并暂时无法联系上客户的情况下,秉着“客户为尊,服务如意”的思想理念,现场经理与网点负责人商量,是否能通过其他方式联系上客户。

最终,他们通过一遍遍翻看监控录像,查询ATM现金中心的交易记录,终于查询到了客户的姓名以及联系方式,并与客户取得了联系。

客户来到网点后,现场经理与客户进行身份识别后,将钱包交还于客户,看到自己因着急遗落的钱包失而复得,用生硬的中文,高兴地道:“谢谢!非常感谢你们!”并朝大家竖起了大拇指。

特事特办为客户解燃眉之急

今年大年初七,工行江东支行营业室迎来了一位提着两个黑色塑料袋的客户,面带喜色地要找网点负责人,嘴里还说

着:“丹丹,我来给你存钱了。”

网点的同事一下就认出了她:“这不是之前来寻求帮助的阿姨嘛。”为了更好照顾瘫痪在床的母亲,该客户几个月前将自己的母亲接到了杭州定居,然而到医院看病时,遇到了难题——居民在就医时需要使用社保卡的医疗功能,而他们在老家工行湖南分行申请的社保卡又必须本人去当地领取,万般无奈之下该客户找到网点来寻求帮助。

网点了解情况后,本着以客户为中心的宗旨,想着老百姓看病就医是大事,迅速向上级反映情况。网点得到了可以特事特办的回复后,第一时间将核实单寄送给工行湖南分行,并联系他们将该社保卡邮寄至该行。

当时正值春节,网点每天忙得不可开交。于是网点负责人利用闲暇时间和客户经理一起为老人进行上门核实。

最终老人足不出户拿到了已激活的社保卡,为了感谢工行江东支行营业室的暖心之举,便有了文章开头的一幕。老人让女儿将其存在其他银行的40万元现金全搬来工行,并表示钱存在这样的银行她

放心。

上门为瘫痪客户排忧解难

“我儿子的微信要绑定银行卡,现在想改留在银行的手机号码,但是我儿子一直躺在床上,不能去银行,你们银行能不能想想办法?”春节期间,工行临浦支行接到一名客户的求助电话,称家中瘫痪的儿子,因长期卧病在床无法亲自前往网点办理业务,希望网点给予帮助。网点接到电话后,现场经理第一时间与客户本人取得联系,添加微信,并沟通了解具体事宜。

2月18日,网点假期恢复正式上班的第一天,网点副职便与客户确定时间,一边安排好上门人员,一边准备好机具设备。由于客户所在小区电信网络的波动,手机迟迟无法接收到验证码,因此网点上门人员在等候2小时无果后,只能打道回府,并与客户约定,待短信恢复后就立刻上门服务。

2月22日,客户手机接收短信正常后,网点再次组织人员上门为客户提供服务。考虑到客户的卡是磁条卡,保密性不

强且很多场景已不再适用,经办人员为客户推荐办理保密性更强的芯片卡。经过一系列的业务办理,成功为客户办理新卡,并绑定支付宝、微信等日常高频使用的App开通短信认证支付功能,便于客户在家操作。

业务办理好后,客户握着网点人员的手,连声道谢:“感谢工商银行,感谢你们!”随后拨打了95588电话表扬网点的贴心服务。

服务无小事,点滴见真情,他们一直致力打造一个有温度的银行,用无数小事筑就起工行的“温暖”形象。

CZBANK 浙商银行
杭州萧山分行

财经新闻竞赛

我区首家分行级股份制银行

协办方: 浙商银行杭州萧山分行
地址: 萧山区萧棉路168号天润中心1号楼
理财电话: 82890186/82892165/82890189

旧貌换新颜 扎根在萧山

广发银行萧山支行搬迁新址

■通讯员 顾婷婷

3月2日,广发银行杭州萧山支行举行新址搬迁仪式,以全新的面貌迎接广大新老客户。广发银行杭州分行党委委员、副行长郑海、国寿财险萧山支公司总经理朱其玲等参加揭牌仪式。

广发银行杭州萧山支行新址位于杭州市萧山区金城路150、152、154号,地处金城路与博奥路交界口,地铁5号线至博奥路可直接到达,周边居民小区集聚,交通便捷,各类配套设施齐全,优越的地理位置为金融业务的开展提供了绝佳条件。

该行成立于2002年5月,开业至今,始终坚守“相知相伴 全心为您”的经营理念,坚持“服务实体经济”的市场定位,坚定“奔竞不息 勇立潮头”的萧山精神,为当地经济建设提供强有力的金融支持。近年来,该行抓牢“后峰会、前亚运”、长三角一体化、拥江发展、数字经济等机遇,深度融入大杭州,主动接轨长三角,致力于把周到服务、携手共进的服务理念渗透在每一天、每一笔业务中,打响了广发银行在萧山区的知名度。

近年来,该行陆续获得中国银行业协



揭牌仪式现场

会“四星级网点”、杭州市“青年文明号”、萧山区“民营企业最佳金融合作伙伴”等称号。迁址后的广发银行萧山支行将继续发扬精益求精的优良作风,充分利用网点功能齐全、设施完备、环境优美、服务高

效等优势,将服务提升到最高水准。

下一步,该行将以搬迁新址为契机,力争打造成为一家业务结构优化、市场规模合理、资产质量良好的示范性支行,为萧山区区域经济发展助力。

“固收+”基金年内爆卖1400亿元

这类基金怎么选

上周,在天天基金网某白酒指数基金的论坛里,一改往日里“夸夸群”的味道,连续被“锤”的基民们纷纷哀嚎声一片,不断有基民贴出自己的买点,以及冒着绿光的收益率,底下一群跟帖者安慰,“减仓后定投吧。”“再不跑就亏了。”

跌到心碎的基民们一边自嘲“跌妈不认”(意指基金跌到妈都不认识了),另一边不忘为自己寻找第二条出路:有没有什么基金进可攻、退可守,既能享受资本市场红利,又不至于回撤太惨?

固收+基金: 稳健打底,收益增强

站在风险最低的角度,严格意义上的“躺赢”基金只有货币基金。但是现在的货币基金7日年化收益率普遍不到3%,如果你想要收益更高的,银行理财经理多半会告诉你,买债券基金吧,可以替代银行理财产品。

那么收益率再高一些的呢?今年年初,有一批眼光更前瞻、对风险更敏感的人,在市场疯狂时期提前退出,但他们依旧对A股长期看好。于是,他们卖出手里的股票型基金,另换“固收+”基金,尝试“软着陆”。

“固收+”基金是什么?简单地说,它没有权益基金的高收益,但胜在波动更小、风险更低,用一个词来形容就是“攻守兼备”。

具体来看资产配置。“固收+”策略指的是绝对收益为投资目标的大类资产配置策略。大部分资金投资于固收类资产,以债券作为底仓,在“+”的层面,包含了股票投资、股指期货、国债期货、可转

债、打新、定增等。产品类型上以二级债基、偏债混合基金为主。

投资者最关心的是,能赚多少?从历史数据来看,“固收+”基金收益率还算不错。

以偏债混合型基金为例,去年收益率11.74%,而上证综指上涨11.3%,差距不明显。但时间拉长到5年,偏债混合型基金涨幅为31.41%,而上证指数下跌1.47%,差距继续加大。近10年,偏债混合型基金指数涨幅为90.91%,而上证指数涨幅仅3.59%。

具体怎么选?“固收+”分三类

在投资者操作层面,“固收+”基金按照“+”的不同,大致分为三类。

第一类,稳健型产品,年度均为正收益,权益类资产占比相对较低,适合低风险偏好的投资者,可以作为理财产品的替代。

第二类,平衡型“固收+”产品,权益类资产占比相对适中,回撤相对更大,但对回报的增厚也较为显著。

第三类,进取型“固收+”产品,在控制回撤的前提下,更强调收益的弹性,权益类资产占比相对更高。

这样的分层也能更好地吸引不同风险偏好的投资者。

以上3种类型,按照顺序,收益越来越高,相应的,风险也越来越大。具体怎么挑选,其实跟你选股票型基金一样,除了股票投资比例外,可以着重看看历史回撤和波动。风险承受能力低的,尽量选择股票比例上限比较低,回撤、波动也少的。另外基金经理的从业年限最好能

久一些。事实上,“固收+”基金可以取代的不只是股基,在预期收益型理财产品数量减少、转向净值型理财的情况下,“固收+”基金也可以替代部分传统理财产品,成为稳健型投资者的新选择。

公募疯狂发行“固收+” 多只基金规模达百亿

出于对市场的判断,公募基金在今年疯狂发行“固收+”,基民和基金公司双向选择下,募集量也在猛增,多只基金的规模甚至达百亿。

根据Wind数据,截至2月26日,今年不到2个月时间里,有56只新“固收+”基金成立,合计募集资金近1400亿元,同比猛增387%。

某新发固收+产品中,“华安添利6个月持有”“广发恒信一年持有”两只基金,募集规模分别达到115.51亿元、102.88亿元,均突破百亿;“嘉实浦盈一年持有”“平安稳健增长”“易方达悦弘一年持有”,规模分别为96.85亿元、87.76亿元、81.10亿元;此外,“广发均衡增长”“中银顺泽回报一年持有”等规模在50亿元以上。

针对持续吸金的“固收+”基金,多家基金公司表现出了一致看好。

中信保诚基金认为,在居民储蓄搬家和打破刚兑的大环境下,攻守兼备的“固收+”产品仍将是未来市场的焦点,具有广阔的发展前景。“固收+”产品的火爆,一方面是填补了万亿理财产品净值化转型后的空白,另一方面,也得益于基金管理人成功的投资运作,为投资者带来了良好的收益和持有体验。

据《都市快报》

注册农行掌银

三重好礼等您拿

活动时间:2021年1月5日—3月31日。

1. 登录就送3000小豆:点击生活—小豆乐园,领取3000小豆。
2. 注册当月抽话费:点击首页—热门活动—新客三重礼,抽取8—88元话费。
3. 每月领消息服务费减免权益:点击生活—惠享浙江—免短信费,领取权益。

活动细则:

1. 新注册掌银客户首次进入小豆乐园即送3000小豆。
2. 新注册掌银客户可于注册当月参与二重礼抽奖,每人限参与一次,数量有限,先到先得。
3. 新注册掌银客户可于每月25日前领取下月消息服务费减免权益。
4. 活动抽取的话费券限掌上银行充值使用,可在“我的一礼券”查看使用,使用规则详见优惠券使用说明。

5. 活动过程中,凡以不正当手段(作弊、恶意套现、虚假交易、扰乱系统、实施网络攻击等)参与本次活动的客户,农业银行有权终止其参与活动,并取消其获奖资格。

6. 抽奖过程中若遇手机网络异常情况,请以“我的一礼券”中显示奖品为准。



下载农行个人掌上银行
在线轻松办理业务

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
萧山分行

咨询电话:89577933、89577849
网上银行:http://abchina.com

“工享·喜茶”周一品牌日

微信绑定工行卡支付

满50元减15元

2021年3月1日 - 5月31日 每周一

活动内容

① 活动期间,用户通过喜茶GO微信小程序下单选择微信支付并绑定工商银行卡(含储蓄卡和信用卡),单笔实际支付金额满50元,可享立减15元优惠。

② 同一客户每活动日可享储蓄卡、信用卡各1次优惠,每日名额限10000名,先到先得。

ICBC 中国工商银行

萧山分行 特约

萧山分行营业部:82665036
江南支行:83696913 江东支行:82555768
网址:WWW.ICBC.COM.CN

本版所有银行产品的宣传不构成产品要约,详细情况以产品说明书为准。各理财产品的收益率测算方法,详见产品说明书,或向各行理财经理咨询。特别提醒:理财产品的测算收益不等于实际收益,理财非存款,投资需谨慎。