

建行南安支行营业部 获评2020年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位

■本报记者 王小清 通讯员 刘昭茹

日前,记者从建行南安支行获悉,该行营业部获评2020年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位。

用无微不至的服务温暖特殊客群,用高效的服务为市民解决财富难题,近年来,建行南安支行营业部通过构建“融爱”“融拼”“融财”“融会”“融赢”的五融文化,打造优质的金融服务,既赢得了文明规范服务千佳示范单位这样的“金杯”,更赢得了老百姓的口碑。

“走出去请进来” 这样的服务暖人心

“感谢你们上门帮我解决了问题,我也能给孙子发红包了。”近日,家住龙润湾美小区的离休干部张奶奶在顺利激活绑定的社保卡后,激动地握着建行南安支行营业部员工的手,为他们竖起了大拇指。

张奶奶因腿伤无法到银行办理社保卡激活业务,导致养老金无法正常到账。了解情况后,该营业部当即安排两名员工携带设备上门服务。当工作人员办理完业务准备离开时,大家发现老人欲言又止。原来,老人家想在过年时给孙子发微信红包,却不知道如何绑定银行卡。

得知老人家的需求后,工作人员随即指导张奶奶办理微信绑卡业务,并现场编了“1234”操作步骤口诀,指导老人使用微信发红包,同时提醒老人注意保管好手机和密码,切勿添加陌生人微信。学会操作后,张奶奶舒心地笑了。

上门为老年人等特殊客户服务,是建行南安支行营业部努力打通金融服务“最后一公里”,坚持“欢孝敬老”服务,关照老弱病残等特殊客群的措施之一。该营业部不仅用“走出去”的服务架起一座爱心桥梁,更用“请进来”的服务关照许多劳动者。

“张姐来了,里面坐。”“你们忙吧,我自己来”……自从开设劳动者港湾服务专区后,这样暖心和睦的对话每天都在南安支行营业部上演。

张姐是一名环卫工,由于负责打扫的街区离家较远,每天中午不方便



指导老年人客户使用手机银行。

回家。建行南安支行劳动者港湾就成了张姐的第二个“家”。每天中午,张姐都会得到工作人员的热心接待,到这儿休息热饭。打扫街区卫生时,张姐还特别增加了建行网点门口路段的打扫频率,她说:“自家门口,必须扫得更干净。”遇上前来网点办业务的客户,张姐也热心帮忙引导停车、指路等,俨然成了网点的“编外服务人员”。

专业又高效 为客户解决财富难题

南安旅居海外的侨胞众多,作为侨乡的银行服务网点,建行南安支行营业部尤其注重“乡情”服务。“经过早年的积累,我自己有些积蓄,回乡的时候想选一家银行能够为我提供专业的理财规划。”家住溪美的陈老先生早年出国发展,如今回国养老。

偶然的机会,陈老先生到建行南安支行营业部了解理财业务,通过工作人员耐心专业的金融知识普及和产品推介,陈老先生第一次理财收获颇多。此后,陈老多次走进营业部寻求理财帮助,如今陈老对理财颇有研究,他的养老金也越来越“充裕”,“建行不仅帮我实现了资金增值,也让我的晚年生活更加丰富多彩”。陈老先生开心地说,随着对理财的研究,他活到老,学到老,生活很有意义。

作为金融服务机构,建行南安支行营业部不仅为个人客户财富保驾护航,还为企业资金结算提供高效保

障。今年新冠肺炎疫情之下,该营业部更是将普惠服务做得丝丝入扣。

王总是南安市一家以生产一次性医用口罩为主的企业老板,疫情期间企业因扩大生产需购买大量设备和原材料,遇上短期流动资金供应不足的问题。了解到王总的烦恼后,该营业部在一个工作日内便为企业量身定制了金融服务方案,并于当日为企业成功申请“云信贷”额度220万元并放款。

新冠肺炎疫情以来,建行南安支行营业部主动联系企业客户,积极采取措施为企业应急解困,截至11月底,共办理普惠金融贷款564笔,为360家小微企业解了燃眉之急。

党建引领发展 将金融服务送上门

“听党的话,跟党走。”为了激发员工干事创业的积极性,建行南安支行营业部坚持党建引领业务发展,组织员工学习张富清同志先进事迹,专门组建“张富清党员金融服务队”,主动走进客户、走进校园、走进社区、走进企业,将金融服务送上门。

建行南安支行营业部在与某工程项目招投标业务的接触中,了解到该项目负责人正为一件事头疼不已。原来,由于该项目地理位置偏僻,环境较为恶劣,附近没有银行网点,因而员工也无法办理银行卡领取工资,加上该项目的施工工人大部分来自新疆,语言沟通不畅,工资卡的办理更是难上加难。

得知此事后,建行南安支行营业部立即组织“张富清党员金融服务队”带上移动设备到工地现场。当见到满身泥土、浑身油污的施工人员,服务队成员们没有丝毫顾虑,马上投入工作。

最终,张富清党员金融服务队为现场30多名工人办理了工资卡并完成激活。“成功办卡后,员工才能顺利领到工资,才能安心工作。”上述项目负责人说,真的很感谢建行金融服务队送服务上门,为他解决了一件大事。

细节练就团队 收获沉甸甸的荣誉

不论是为客户提供优质有温度的服务,还是解决客户融资难,助力客户实现资产增值,这些都需要专业的团队。

为提高员工素质,每天晨会,该营业部负责人例行对每一位员工的服务行为规范进行点评纠正,抠细节、盯差距,精细到每一句话、每一个动作、每一项操作流程。

“首问语速放慢一点,注意咬字清晰”“提示客户签字务必指引到位”“对大额取现客户注意做好安全提示”……一次次抠细节、严要求的规范,让每一个员工更加了解“融拼”文化,用高标准要求自己。

人行4年多的陈翠萍一直以“要做就做第一”的信念鼓励自己,精研业务,苦练技能、主动参与各项业务拓展。别人用“走”,她就用“跑”,勤奋努力的学习与实践使她快速成长,很快从一名职场新人变成业务能手。

敢拼敢赢的并不止新生代员工,老员工的坚守也令人动容。王宝华是该营业部一位临退休的老员工,但她始终保持学习的心态。系统升级了,她从头开始学习;业务知识更新了,她先上手学习,再教身边的年轻人。力求站好“最后一班岗”的宝华,始终高标准、严要求地约束自己,成为身边人的榜样。

一支爱拼敢赢的团队,一支有“爱”的团队,为营业部赢得了客户的肯定,也让网点在不断成长中收获众多沉甸甸的荣誉:“全国金融五一劳动奖章”、2019年中银协“文明规范服务五星级营业网点”、2020年中银协“文明规范服务千佳示范单位”。



部分银行推出信用卡优惠活动

本报讯(记者 王小清)临近年底,为满足人们的消费需求,部分银行推出了信用卡取现的优惠活动。

记者获悉,2020年12月15日至2021年12月31日期间,浦发银行信用卡持卡人通过浦大喜奔App、浦发信用卡微信公众号等线上自助渠道以及电话办理等渠道办理预借现金业务的,手续费享5折优惠,即每笔取现金额的1%,最低10元人民币。此外,还有银行推出现金分期优惠活动,即日起至2020年12月31日,建行账户状态正常的信用卡个人客户在活动期间,办理龙卡信用卡现金分期享手续费7折优惠。

据悉,预借现金和现金分期都是信用卡持卡人提取现金的方式,虽然能够应急,但均需要支付相关的费用。现金分期须支付分期手续费,一般年化利率在10%以上;预借现金不享受免息还款期,从提取现金当日开始计算利息;并且预借现金要支付手续费和利息,利息按照日利率万分之五收取,按月收取复利。因此,业内人士建议持卡人根据自己的还款资金的时间谨慎选择。

智能存款 提前支取规则发生变化

本报讯(记者 王小清)昨日,记者从邮储银行获悉,该行调整邮利丰存款产品的提前支取计息规则,在2021年1月1日(含)后提前支取,将按照提前支取日该行人民币活期存款挂牌利率计息;在此前提前支取的,仍按照原方式计息;如不提前支取,利息不受影响。

据悉,邮利丰产品是指邮储银行推出的一款个人人民币特色存款产品。一方面,该产品利率高于整存整取存款银行挂牌利率;另一方面,该产品靠档计息,客户提前支取时,根据实际存款天数,在存款存续期内按最接近的定期存款期限确定存期档次,通过靠档计息最大限度减少客户提前支取的利息损失。

此次调整对靠档计息的智能存款产品形成冲击,投资智能存款产品的老百姓将受到影响,如果近期有提前支取计划的用户,建议在调整前提前支取,可减少损失。



如果您有金融方面的任何困惑,希望得到金融界人士一对一的指导,不论大事小情,只要是关于金融的主题,都欢迎拨打咨询热线,小王:15805008350。

理财卡过期 将影响消费和取现

手机尾号0753的读者问:我有一张三年前办的理财卡,最近想起来卡内有现金未取,去ATM自助取款机上取现提示“此卡有效期已过,暂时无法使用”。理财卡也有有效期吗?这种情况该怎么办?

答:有些银行的储蓄卡也是有理财期的,比如理财卡就有,有效期都会打印在卡片正面对下方,前两位是月份(MONTH)后两位是年份(YEAR),中间用“/”隔开,例如显示04/22则表示卡片到2022年4月到期。

卡片过期后,将影响POS消费和自助设备取款,有的行还影响代扣代缴、基金买卖等业务,因此,建议持卡人通过手机银行、网上银行和网点办理预约换卡。换卡可选择卡号不变,如果卡号发生变化,之前绑定行内支付、第三方支付、ETC等签约关系则需要重新绑定。

配置保障类保险 应优先于年金险

手机尾号1952的读者问:最近看到许多保险公司发送的开门红产品的信息,保险理财究竟是什么?

答:保险理财产品术语叫年金险,是指投保人或被保险人一次或按期交纳保险费,保险公司以被保险人生存为条件,按年、半年、季或月给付保险金,直至被保险人死亡或保险合同期满的保险产品。

年金险是人寿保险的一种,主要用于保障被保险人在年老或丧失劳动能力时能获得经济收益,也可看作一种“强制储蓄”手段。

年金险主要解决的是养老、子女教育等支出性风险,以及婚姻、税务等所有性风险,适合手中有大笔闲钱的保守型投资者,以及冲动型消费者用以强制储蓄。

从配置保险的角度,首先配置的应该是重疾险、医疗险和意外险等保障类产品,保障类保险配置优先级一定是优先于年金险的。作为理财险,年金险期限长,流动性往往较差,收益也未必比得上银行理财产品。因此,适合于有一定经济基础的家庭,拿出部分可支配收入做资产的稳健增值。(本报记者 王小清 整理)

信用卡积分年底或清零 积分兑换规则要看清

■本报记者 王小清

每到年底,许多信用卡都面临积分清零的情况。对于信用卡一族来说,信用卡积分可以兑换各式礼品,过期清零无疑是种损失。记者近期走访银行了解到,部分银行发布积分过期提醒,并推出各种各样的积分兑换活动,忘记兑换积分的持卡人可趁此机会“薅羊毛”。不过,各家银行的信用卡积分的有效期不尽相同,消费者也不必着急。

积分清零规则不一

“您账户有积分即将到期,到期时间为2020年12月31日。”近日,市民小陈收到银行发送的提醒短信,小陈一查发现自己有10多万积分,虽然可兑换的产品不多,也可以选择一些心仪的小物件。

小陈以前不清楚积分有效期,他在一家股份制银行累积了49万积分白白过期,后来从积分商城发现这些积分可以兑换价值两三百元的物品,小陈深感

可惜,此后便特别注意积分的有效期。

记者了解到,持卡人消费一般都可累积积分,这些积分可以兑换实物商品或礼券等,但各家银行的积分有效期规则不一样,有的银行会在年底的12月31日将积分清零,有的银行则实行对年对月对日的管理办法。比如,光大银行对于用户在2020年1月1日前产生的信用卡积分,规定了5年的有效期限,积分将在产生年第5年的12月31日失效。这就意味着,2020年12月31日以后,光大银行用户在2016年积累的信用卡积分就会失效。

而工商银行的信用卡积分目前有效期最长也是5年。当年12月31日(含)前采集的积分记为第一年度积分,在第5年12月30日(含)之前兑换有效,逾期没有兑换的个人综合积分将被清零处理。还有些银行的积分有效期相对较短,中国银行的普通信用卡积分有效期为2年,每年的6月30日将对到期的积分清零。

还有些银行规定积分在信用卡有

效期内常年有效,比如,农业银行、建设银行、兴业银行、招商银行、邮储银行等,即使信用卡到期卡后积分仍可累积并兑换。

积分兑换优惠活动多

信用卡积分如何兑换才划算?今年初以来,各家银行信用卡积分不断缩水,这个问题更是成为广大持卡人考虑的重点。银行人士建议,持卡人在积分兑换时先考虑物品的实用性,首先选择有需要的商品兑换,另外可优先兑换手机话费、航空里程等虚拟商品,免去实物需要的快递成本,以及实物与网上不一致的风险。

临近年末,为助力用户兑换积分,部分银行推出了积分间接兑换现金的优惠活动。记者了解到,工行推出了信用卡积分兑换信用卡还款金的活动,相当于拿积分抵现金。用户在工银e生活的主页,就能看到“积分兑信用卡还款金”的具体活动信息。据了解,活动持续

当金融“遇见”艺术

南安农商银行举办“清华力量”艺术作品展

本报讯(记者 王小清 文/图)“银行网点怎么会有这么多艺术品展出?”最近一段时间,市民陈女士到南安农商银行营业部办业务时发现,在一楼和二楼有绘画、陶瓷等艺术品展出,她便趁着等待时间参观。“银行总是金钱与挂钩,而艺术作品展又充满文艺气息,在银行参观艺术作品展是一种很新奇的体验。”陈女士说道。

记者了解到,这是南安农商银行与清华大学美术学院合作举办的“清华力

量”艺术作品展,涵盖了国画、油画、漆画、陶艺、紫砂等90多件展品,值得一提的是,此次展览的作品均是出自清华大学美术学院当代知名教师和校友艺术家之手,其中有“当代漆画之父”乔十光老先生、福娃设计者韩美林先生、现任清华大学美术学院院长鲁晓波先生等。展览开放时间和营业部开放时间一致,有兴趣的市民可前往参观。

南安农商银行相关负责人表示,很多人对银行业形成刻板印象,此次

南安农商银行举办艺术作品展,对内是对员工素养的一种提升和企业文化内核的驱动,对外是对客户服务的全新体验和服務的升级,有利于吸引更多市民参与进来,感受当代艺术,体验企业文化。同时,通过艺术品鉴赏提升银行的公众形象、吸引高端客户的同时,银行也可将艺术品收藏作为私人财富管理长线投资的一种形式,加大高端客户对银行的满意度和黏性。



艺术展一角。