



分析投资策略 分享理财故事 提供金融维权

热线 86901890



感受 工行温度

# 暖心！工行箬横分理处日均为1位困难客户上门服务 满脸汗水如约而至

本报通讯员 林子毅 江晓敏

真的太感谢你们了，要不是你们，我一把年纪了还真不知道这个事情怎么解决呢。近日，温岭工行箬横分理处的营业大厅里传来一阵欢笑声。王阿婆的母亲卧病在床，急需用钱，王阿婆来网点代为取款。但她一时紧张导致密码输错3次，卡片被锁了。银行有规定，非本人不能办理密码更换业务，钱也就不能当场取出，王阿婆急得快哭了。得知老人的情况后，工作人员一边安慰老人，一边安排人员上门特事特办，当天就让王阿婆顺利帮母亲取了钱。为此，王阿婆特地赶到网点向工作人员表示感谢。

其实，类似的情况在箬横分理处并不罕见。箬横镇区内有108个行政村，其中有大量老年客户因行动不便，无法到网点正常办理业务。工行箬横分理处经常为辖区内的特殊老人提供上门服务。这种特事特办的服务方式和暖心的服务态度，受到当地群众的点赞。

## 山路弯弯，挡不住的工行行情

市民李大伯一直是箬横分理处的忠实粉丝，与工行有着深厚的情谊。故事还要从6年前的一次上门服务说起。当时，李大伯正在为母亲遗忘存单的密码而发愁，母亲已80岁高龄，因为年纪过大，不仅行动不便，视

力与听力也已衰退。当柜面告知李大伯按照正常手续，代理人无法进行密码重置时，李大伯犯难了。难道这钱就取不出来了？

之后，经办人得知李大伯的母亲的特殊情况后，让李大伯不要担心，并马上与值班经理联系，让李大伯留下联系电话和他母亲的住址，表示将会联系客户经理在两天内上门服务。

到了约定上门的日子，李大伯的电话却怎么也打不通，而李大伯所留的地址位于箬横镇偏远的小山村，别说是工行的工作人员，就连当地开车的司机都不是。为了找到老人的住处，工作人员坐了半个小时的车，又走了足足1个多小时的山路才到达小山村。

刚下过雨，山路满是泥泞。工作人员在弯弯的山路上绕了一圈又一圈，鞋子和裤腿上沾满了泥水，还被路边的杂草割伤了腿。到达小山村后，工作人员发现，山上的房子比较分散，而且门牌号不是连续的。他们只能挨家挨户地询问。

经过半个小时的寻找，工作人员终于来到了阿婆家门前。这时，李大伯也打来了电话，称之前没有听到电话铃声，现在马上到。当看到满脸汗水、满身泥巴的工作人员如约而至时，李大伯流下了感激的泪水。他说：山村里不认路的人很容易迷路，又刚下过雨，道路状况那么差。你们对老年客户能提供这样的贴心服务，我把钱存在你们银行，怎么可能不放心。

## 几经波折，暖心服务获称赞

“我不管，你们自己看着办，为什么我做儿子的不能帮我母亲补回丢失的卡！一位客户把东西往桌上一丢，靠在椅子上，面露怒色。听到吵闹声，箬横分理处的厅堂主管立即跑到客户身边进行安抚，了解情况后，他耐心为客户解释了银行相关的业务办理规定，让客户带自己的母亲来，会为其开通绿色通道优先办理。”

半个多小时后，客户带着他的母亲来到网点。因临时有事，这位客户便将自己的母亲独自留在网点办理业务。在办理业务时，老人从口袋中拿出一张卡告诉柜员，前几天，她不小心把自己的银行卡弄丢了，只找到了丈夫的银行卡。柜员在查询时发现阿婆混淆了自己与丈夫的银行卡，手头这一张是她自己的银行卡。知道真相的阿婆恍然大悟。可是她的丈夫瘫痪在床已经好些年了，怕是难以到网点办理业务。

厅堂主管告知阿婆不要担心，网点会派工作人员为其提供上门服务，并立即联系了阿婆的儿子了解相关情况，为上门服务做准备。考虑到阿婆年纪较大行走不便，她的儿子还在外办事，厅堂主管主动掏腰包为阿婆叫了一辆车将其送回家，并告知阿婆到家后记得打电话报个平安。

5天后，阿婆的儿子笑意盈盈地出现在网点里，向每一个工作人员道谢：我一开始不了解情

况，还冲你们发火，真的不好意思。这几天有事情出差了，回来发现事情都办妥了，你们居然还特地上门帮我老爸办理业务，真的太暖心了。这位客户执意要将之前帮阿婆付的车费还给厅堂主管。

## 365天，好服务不打烊

在箬横分理处，类似的故事还有许多。网点负责人介绍，网点有庞大的社保和农保客户群体，每年要为300余位老年客户提供上门服务，相当于平均每天都有1位老年客户需要上门服务。乡镇网点平时客流量较大，业务繁忙，难以抽出人手。为解决这一棘手的问题，让所有的客户都能正常办理业务，箬横分理处的客户经理牺牲自己工作日的闲暇时间和周末，为不方便的老年客户群体统一提供上门服务。

而由于一些偏远村落交通不便以及老年客户联系难等问题，在为这部分客户群体提供上门服务之前，客户经理往往要花大量的时间和精力去寻找其家庭住址。不过，这丝毫没有削弱工行给客户提供优质贴心服务的决心。

服务客户，奉献社会，坚持以人为本，这是工行的初心，更是每一个工行人的初心。箬横分理处对于老年客户的耐心、贴心、责任心，不仅让客户创造了价值，更是从每一个服务细节里赢得客户对于工行的认可，使客户情系工行。

理财咨询

## 结构性存款能获高收益 读懂合同很关键

市民老何问：我发现很多银行都推出了结构性存款，大部分产品的最高预期收益率都比普通的银行理财产品高，还能保本。我想了解一下，投资结构性存款真的能获得最高预期收益率吗？机会有多大？

我市某银行理财师陈先生答：结构性存款是通过将存款与股票、股票指数、外汇、贵金属、大宗商品等相结合的创新产品。虽然每个产品的最高预期收益率都较高，但要实现并不容易。据某第三方平台统计，5月近四成到期的结构化产品未能实现最高收益率。

每一款结构化产品的条款都不相同，购买前需要仔细阅读一读合同条款，并根据历史数据加以分析，找到那些获得最高预期收益率机会较大的产品进行投资。

读懂合同非常重要。假设一款与上证指数挂钩的产品，期限是1年，收益率的范围是0.8%~8%，如果1年后上证指数的涨幅低于2%，则投资者只能获得0.8%的最低收益率；如果涨幅在2%~14%之间，则收益率为0.8%+0.6\*（实际涨幅-2%）；如果涨幅超过14%，则投资者可获得8%的最高收益率。

也有些产品看上去条款很

优惠，很容易实现最高预期收益率，但此类产品会有提前清盘的条款。比如，近期一家银行推出的挂钩沪深300指数的结构性存款，合同约定只要观察日收盘指数高于基准日收盘指数2%，就能获得最高7.55%的收益率。观察日共有5个，平均每两个月有一个观察日。只要观察日满足触发条件，投资者在获得7.55%收益率的同时，也将接受清盘的现实。这款产品最理想的情况是在最后一个观察日满足触发条件，在300多天的投资时间内都能获得7.55%的收益率。最坏的情况是5个观察日都不满足触发条件，且第五个交易日收盘指数的收盘点位低于基准日，这样投资者只能获得1.55%的最低收益率。由于沪深股市具有波动较大的特性，上涨2%的触发条件较容易实现，投资者很可能提前获得最高收益率并被清盘。清盘后就要重新选择理财产品，中间会有空档期，将收益率摊低。因此，要在长时间内获得高收益比较难。

在选择结构性产品时，要选自己熟悉的挂钩标的，自己可以对市场有个预判，这样可以增加获得高收益的机会。

（记者 叶易）

## 留学贷款遇冷 银行抛出一站式留学大礼包

本报讯（记者叶易）近日，银联的一份报告显示，我国每年的留学生消费规模至少在3800亿元以上。为了服务好留学生这一庞大的群体，各家银行纷纷亮出新招，提供高额度的留学贷款、一站式留学服务、各色增值服务。

留学贷款是银行留学相关的核心服务之一。目前，银行留学贷款的方式一般可分为抵押、质押、信用、担保等，如用房产抵押或储蓄定期存款等作质押担保进行贷款。

记者咨询对比后发现，目前市面上的留学贷款的最高额度可达100万元~200万元，贷款期限最长可达10年~30年。不少贷款产品对一些细节考虑得比较周到，有分次发放的，也有一次性发放的。各行在贷款种类、还款方式等服务细则上，各有差异。

以工行的留学贷款为例，其分为提款型和非提款型，前者是针对借款人或其直系亲属留学期间所需学杂费和生活费的人民币贷款，贷款金额最高200万元；后者则用于留学或陪读等手续所需、并经相关使馆认可资信证明的人民币贷款，贷款金额最高100万元。贷款期限最长为10年，贷款可在

初次申请时一次性发放，也可以按照借款人学费、住宿费、生活费支付分期次发放。与留学贷款结合，该行还提供资信证明、个人购汇、外汇结算、见证开户、境外账户开设、国际信用卡办理等配套服务。

中国银行除了人民币留学贷款，还可提供外币贷款，贷款的外币币种包括美元、日元、欧元、英镑、澳大利亚元、加拿大元等。

不过，银行的留学贷款服务在我市推广得并不好。市区某银行相关负责人张女士说：我市大多数送子女出国留学的家庭，家境都还不错，留学所用的经费早就筹备好了，因此贷款的需求量并不大。另一方面，留学贷款的利率和消费贷款差不多。即使是要贷款，可能大多数家庭会选择普通的抵押贷款，不需要开具留学证明，操作方便不少。

与留学贷款、海外账户等主要留学金融服务相捆绑，工行、中行、建行等银行还推出了一系列与留学相关的增值服务，主打一站式留学服务的概念，让用户的留学生活更便捷。这些增值服务涵盖了留学前、留学中、留学后的各类需求，比如留学咨询、签证服务、留学讲座、海外实习等。

## 温岭农商行慰问驻哨女民兵 弘扬拥军爱国正能量

本报讯（通讯员林子毅 王健文/图）8月1日上午，温岭农村商业银行监事长王国雄带队走访慰问石塘镇雷公山民兵哨所，向驻哨女民兵致以节日的问候。

农商行一行先后参观了哨所会议室、荣誉墙、瞭望塔等设施，代表温岭农商行向女民兵们送上节日祝福，感谢她们为国防事业作出的杰出贡献。这次活动旨在学习女民兵扎根海岛、献身国防的崇高精神，进一步激发全行干部职工扎根农村、服务三农的内生动力，为服务我市乡村振兴战略提供强大的金融保障。

多年来，温岭农村商业银行经常组织党员干部、新员工到该哨所开展爱国主义国防教育，增强员工的国防意识，弘扬拥军爱国正能量。2013年8月1日，温岭市国防教育委员会和温岭农村商业银行联合在该哨所设立了国防教育活动基地，开展常态化教育活动。



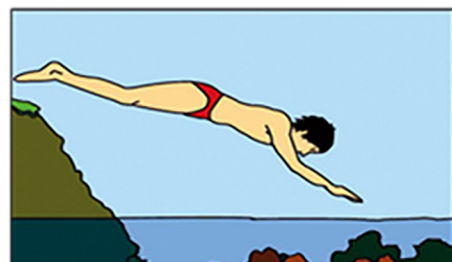
不可高估自己的游泳能力，才不会造成不幸。潜水时，应依自身能力为限，以免发生意外。



水底多为滑溜卵石，在水中行走，应注意免得滑倒。



遇有人溺水时，应大声喊叫或打119向消防队请求协助。



不明地形或水深处均不宜跳水。池边跳水易生危险，常因水浅，造成颈椎受伤而终生瘫痪。

珍爱生命

# 严防溺水

温岭日报社 宣