



分析投资策略 分享理财故事 提供金融维权

热线 86901890



三服务 2.0版 唱响金融 好声音

开栏语

近年来，我市银行业金融机构认真贯彻落实市委、市政府决策部署，不断完善金融服务体系。全市银行业金融机构充分利用自身资源，打造了不同版本的 三服务 2.0，为 十四五 良好开局添动能强保障。今日起，本报推出《三服务 2.0版 唱响金融 好声音》系列报道，全面介绍各银行和金融机构全面升级 三服务 2.0期间的亮点工作。

小驿站汇爱心 大服务暖人心

工行台州温岭支行积极打造有温度的服务

通讯员 徐海莉 傅慧娴 记者 曹钰

近年来，为全面打造工行系 三服务 2.0版，工行台州温岭支行充分利用营业网点厅堂，以惠民利民便民为中心思想，结合网点的经营特色、周边环境、客户群体，量身打造 不同风格的 工行驿站，为我市百姓和商家提供有温度的服务。

工行驿站 各有特色 小驿站汇爱心

现在的银行真是方便，我们在附近买房，来银行咨询贷款业务，没想到驿站就有公积金一站式信息，像是为我们量身打造的。市民王女士感叹。据了解，工行温岭东辉支行以住房公积金业务为网点特色，驿站围绕此而打造。此外，考虑到周边商户较多，该驿站不仅提供公积金一站式服务，还为周边商户提供全面的房贷特惠信息、E支付等线上支付模拟体验等。我们结合周边居民和商户的需求，为他们量身打造了主题驿站，这样周边市民不需要东奔西走，到一个网点，就能享受到全面的服务。东辉支行相关负责人介绍说。不少市民都反映，如今的驿站不仅硬件升级了，软件也变得人性化，小小一个驿站设备齐全，一边充着电，一边喝着茶，谈笑间业务就办好了。

来到万寿路上的工行温岭支行，记者则看到不一样的情景。

真没想到，现在一个支行有这么全面的服务，坐在银行驿站，就把信贷业务一站式办理好了。近日，一家企业的负责人陈先生到温岭支行办理一笔信贷业务，半个小时没到就办好了，他赞不绝口地说，若换作以前，开车跑几个地方办理，来回起码要花去半天时间。银行智能化，为我们减轻了不少负担。

在该驿站，记者来到发现休息区的茶几显示屏，滚动着银行近期的信贷产品信息。厅堂中设立沙龙一角和小微企业普惠金融宣传加油站、绿色信贷信息展示处等。

最后一站，记者来到新河支行。驿站一角围着几位阿公，他们家里离这里近，就来量一下血压。

该支行负责人表示，这里是工行 银医 驿站，结合周边村民需要，新河支行的驿站引入血压计和医院里的一些基础设备，为周边村民提供服务。

在走访时，记者发现每个驿站都滚动播放着大量金融知识，同时结合公众教育区，为广大客户提供文化、法制、红色图书等积分借阅服务。细节处无不体现了 工行驿站 的大行温度。

网点布局智能化 线上线下无缝对接

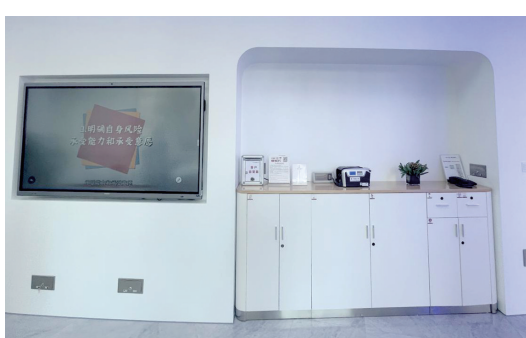
就在2021年前一天，万寿路上的工行温岭支行在经过75天的改造装修后重新开业，成为台州市首家智慧人文主题银行，同时为支行布局



新河支行 银医 驿站一角。



东辉支行 政务 驿站一角。



人文支行 助企 驿站一角。

新一年开了一个好头，为我市其他银行网点转型升级提供了一个模板。

值得一提的是，智能化、人文化改造后的营业厅成为线上金融服务与线下物理网点为客户提供一体化无缝衔接服务的展示平台。整个营业厅看不到一个易拉宝和展架，取而代之的是布满各处的电子屏幕，各类信息均在电子屏幕上显示，并提供良好的交流界面，令人耳目一新。

据该支行行长金敬撑介绍，随着5G技术应用的普及，银行网点将打破物理空间上的束缚，使多维度、立体化的金融服务触手可得。在不久的将来，这里的智能设备将会再次升级，到那个时候，在技术的引领下，大数据、人工智能、生物识别等金融科技手段将深度集成，实现所有电子设备、智能机具、柜面终端5G通信全覆盖。

用心 升级厅堂服务 传递社会正能量

在老城区的多家网点，记者发现厅堂已

实现智能化升级。值得一提的是，智能设备解放了大量柜员，且银行服务水平有了更大提高。

如今，我们 点对点 的服务开展得更多，大堂经理可以一边指导市民办理业务，一边与市民交流，结合市民个性化的需求，提供针对性的服务，提升老百姓的服务体验。工行温岭支行营业厅相关负责人表示，这种近距离的、简单直白的交流方式，一方面可以让市民了解到更多的金融知识和产品，进而选择自己需要的金融服务；另一方面可以拉近银行与市民之间的距离，提升市民的服务体验。

服务的质量是没有上限的，比如这一年，我们营业厅阻拦了多笔电信诈骗，尤其是陷入电信诈骗的老年群体。前段时间就有一位阿婆急匆匆地过来转账汇款，不愿意听他人建议，营业网点多名工作人员联动，最终帮阿婆挽回损失。在工行一家营业网点，大堂经理谈到智能化升级时说，智能化设备是冷冰冰的，但我们的服务是温暖的。作为国有大行网点，我们更要关注每一个小细节，从细微服务入手，向社会传递正能量。

打造信用卡完美账单有秘诀 不妨这样做

记者 曹钰

用了一年信用卡，越用越穷，而且卡额低，真想把卡注销了。不少初次使用信用卡的卡友，因一份开卡礼申请了一张卡，结果使用不当，信用卡反而成为负担。其实，小小信用卡背后透露着用户真实生活场景，正确的用卡方法可以让持卡人长期受益。

真实场景打造完美账单

信用卡用户每个月都会收到账单，账单包含了个人消费量和消费次数。多刷卡，多消费，是银行给客户发卡的初衷。我市一家股份银行信用卡中心的负责人透露，一张信用卡在一个账单期内，最佳消费笔数在十笔以上，其中至少有两三笔是高端服务行业的消费，消费总金额在信用卡额度80%左右，不过大额消费切忌把卡刷爆。除此以外，大多数银行喜欢持卡人消费多元化，最好吃喝玩乐样样都有，不要局限于线下消费，线上消费也要顾全，两者结合才能制造出真实完美的账单。

如今正值年关，很多银行信用卡都推出促销和优惠活动。此外，不少银行开始和本地大型商场或超市合作，不妨

多参与这些信用卡部牵头的活动。最后一点，就是依据信用卡不同定位，针对性地在这个领域多消费。

归根结底，持卡人每个月的账单重现了其真实的生活场景，要打造完美账单，就要将消费的场景与你想要的额度相结合。该负责人表示。

避免三种不当操作

初次使用信用卡时，持卡人时常会出现几种操作不当的行为。该负责人提醒，有不少持卡人没有养成用卡习惯，因此经常忘记密码，额度明明用完了还刷卡多次。此外，还有一些持卡人频繁出现一些大额账单。有些持卡人学着玩卡族提额，遇到当月没消费，就赶在账单期刷一笔大额的网上交易，这种行为为不仅不利于提额，还会被怀疑是不当的刷卡行为。不少信用卡中心负责人都表示，对于半夜刷卡的信息，信用卡中心会比较敏感，之前就有消费者半夜刷卡好几笔，显示的商户是包子铺、黄金店。

现在，大多数卡友都开始使用客户端或银行公众号，不妨多关注一下信用卡信息，一方面能第一时间了解到信用卡促销活动，一方面可以实时查看余额。

银行开年代销基金火爆 理财经理称想买还得靠 抢

记者 曹钰

两年持有期，这种基金非常稳定，而且基金经理有十多年经验，我自己也买了。记者走访多家银行，发现当有投资者询问有什么基金可以买的时候，银行理财经理大都非常热情，表示开年以来，银行代销的基金火爆，部分新发基金份额需要靠 抢。

然而，记者发现一个普遍现象，不少投资者已然将基金视作低风险、收益稳的 懒人 理财产品，忽视了其背后的风险。对此，专家表示，投资者还需要警惕基金的投资风险，切忌盲目跟风投资。

去年，基金的高收益成绩单收获了众多投资者的青睐。开年以来，基金发行继续保持着去年的火热势头，短短半个月时间就诞生了多只 日光基金。

之前习惯把钱放银行理财产品里，收益和安全性都能兼顾。如今理财产品收益太低了，我转而投资收益高的基金。新手基金投资者赵女士对记者表示，投资基金的收益相对稳定，也不需要花费太多的精力。

与多位新加入基金投资行列的市民交流后，记者发现，部分投资者认为基金投资就是 懒人 投资 低风险，收益有保障，不需要花费时间。同时，大部分市民都倾向于从银行代销渠道购买基金。我们这些年都是在银行买理财产品，和经理很熟，他推荐的产品应该更可信一些。而且这么大的银行，也不可能跑了。市民刘先生发表了自己的看法。

据了解，一方面市民对于投资基金很热情，一方面银行理财经理对推销基金也很热衷。当记者联系熟悉的银行理财经理询问基金后，理财经理热情地展示了一款两年持有期的新发基金，及可参考基金过去的业绩和收益。该经理表示，基金销售真的太火爆了，很多客户都是主动发微信过来咨询，根本不需要通知。

谈及基金风险时，银行理财经理如实告知，对于特别高风险的产品，银行是不予推荐的，我们会根据客户风险评级并结合客户以往的投资情况，提前提醒客户。此外，有几家银行的理财经理也善意提醒，去年，基金收益整体较好。今年，投资者可能需要降低收益预期，同时将资金分散投资。

不过，基金到底存在哪些风险，真如部分市民口中说的，是低风险、收益稳的 懒人 投资吗？专家表示，如果基金是一艘船，投资市场则是海，如今水涨船高，海面无风，投资者纷纷上船，但汪洋大海难免会遇到风暴，基金不存在 刚性兑付，投资基金存在一定风险。

记者在此提醒：理财非存款，产品有风险，投资须谨慎。过往业绩不代表其未来表现，不构成新发理财产品业绩表现的保证。测算依据和方式见销售文件，测算收益不等于实际收益。

一碗腊八粥，公益暖人心

兴业银行温岭支行 为市民送暖心粥

通讯员 郑丽佳 记者 曹钰

进来躲躲雨，喝碗腊八粥吧！兴业银行温岭支行工作人员看见几位环卫阿姨在支行门前躲雨，赶紧请她们进来，递上一碗热腾腾的腊八粥。

1月20日一早，兴业银行温岭支行和北门街社区支行两个网点准备了满满的几大锅腊八粥，为过往的老人以及办理业务的客户端上一碗热气腾腾的腊八粥。支行营业厅里欢声笑语，一位姓张的阿姨说：今天天阴沉沉的，又下了小雨，特别冷，喝一碗热腾腾的腊八粥，心里暖暖的。

农历十二月初八是我国历史悠久的传统节日腊八节，一碗腊八粥包含红枣、花生、莲子、桂圆、黑米、绿豆等干果和杂粮，不仅暖了胃，更暖了心。

