



春节期间,我市银行多措并举满足客户多样化金融需求 春节“不打烊” 服务不停歇

人物故事

新春佳节,年味正浓。近日,记者走访看到我市多家银行网点已开始营业。走进网点内,连串的灯笼、带有兔元素的剪纸、“福”字窗花映入眼帘,浓郁的新春气氛扑面而来。据了解,春节期间,我市多家银行采用轮值方式,统筹安排部分网点营业,并通过线上线下相结合方式,多渠道服务,满足市民多样化金融需求,确保春节金融服务“不打烊”,以金融力量助力市民过上安心年、幸福年。

文/图 江门日报记者 陈倩婷
通讯员 吴慧晶 黎嘉惠 陈玉婷 豆东亮

“线上+线下” 确保服务“不断档”

“你好,请问需要办理什么业务?”“你好,我想给小孩办张银行卡,这些材料够吗?”“你好,银行卡流水在哪里可以打印?”1月25日,在江门农商银行丰乐支行,工作人员正在耐心地为市民办理各项业务。

江门农商银行丰乐支行营业部会计主管吴宝丽告诉记者,江门农商银行自年初四起安排部分网点对外营业,丰乐支行是当天轮值的网点之一。“今天我们一共开了两个服务窗口,除了外汇业务外,其他个人业务都能办理,对公业务也可以办理。与工作日相比,春节期间到网点办理业务的客户比较少,多数是存取现金,其他业务如购买理财产品、转账等,大部分客户会通过手机银行、网上银行等渠道操作。”吴宝丽说。

春节是群众办理存取款业务高峰期。为满足广大市民金融服务需求,春节期间我市多家银行采用轮值方式,统筹安排网点营业时间,如邮储银行江门市分行春节期间每天均安排辖内部分网点对外营业;台山农商银行仅年初一休息一天;鹤山农商银行、江门农商银行分别于年初三、年初四开始安排辖内部分网点对外营业。工商银行江门分行、农业银行江门分行、中国银行江门分行和建设银行江门市分行等四大国有银行,均自年初五起安排辖内部分网点对外营业。

“春节期间,市民现金存取、新钞兑换、转账汇款、刷卡消费等方面的金融服务需求显著增加。我行坚持服务‘不打烊’,安排人员值班巡检,维护自助设备正常运行,掌上银行、网上银行等线上渠道24小时运作;积极统筹网点营业时间,确保满足广大市民多样化金融需求。”农业银行江门分行有关负责人说。

虽然春节是国家法定假日,但江门金融人仍然坚守岗位,舍小家、为大家,为市民提供有“年味”、不间断的暖心金融服务。



春节期间,我市多家银行采用轮值方式,方便市民办理业务。

春节理财 大额存单受追捧

春节前后,随着年终奖、压岁钱等各种资金纷纷到位,如何理财成了不少市民关注的一大话题。记者在走访中发现,近期,各银行网点都有不少客户前来咨询购买理财产品、大额存单或定期存款,其中,大额存单销售最为火爆,部分银行由于额度紧张,客户还需要提前预约才能购买。

“今年以来,大额存单市场热度不断上升,为满足客户需求,我行在符合监管要求基础上加大了大额存单的供应额度。”民生银行江门支行大堂经理告诉记者,目前,网点内常规款的大额存单基本能满足客户的购买需求,热销款3年期、年化利率3.3%的大额存单则需要客户提前预约购买。

除了大额存单外,其他存款

产品同样受到市民青睐,如江门农商银行的“悦农e存”新春特别版产品,1年期年化利率可达2.2%,3年期年化利率可达3.3%;农业银行的“金穗银利多”(福兔贺春)系列定期存款产品,3000元起购,存期可选择6个月、1年或3年,对应的利率分别是1.7%、1.9%和3%。该类存款产品不仅保本保息,而且收益高于普通定期存款产品。

对于当前存款产品热销的现象,江门职业技术学院经管学院金融专业讲师潘微申认为,这主要是因为2022年受疫情影响,经济发展下行压力较大,A股表现不佳,对债券市场、基金等其他理财产品冲击较大,在此情况下,投资者更加倾向于大额存单等稳健型、低风险投资。

此外,贵金属也是近期银行网点的热销产品。“春节前后市民礼赠、收藏、囤金的热情高,我行贵金属的销售量比平时提升了约188%。”招商银行江门分行大堂经理表示,近期通胀仍然维持高位,黄金的保值抗通胀作用凸显,而实物黄金由于没有账面估值的波动,对于金价波动的敏感性较低,更易长期持有并保值增值。

银行理财产品方面,记者了解到,今年也有不少银行推出了春节特供的理财产品,但大部分在春节前一两天已结束募集期,目前在售的产品数量并不多。总体来看,该产品以短期、低风险为主,时间期限覆盖6—12个月、1—3年,业绩比较基准多在3.2%到4%区间。

江门农商银行丰乐支行柜员容文欣:

换位思考为客户答疑解惑

容文欣是江门农商银行丰乐支行的一名普通柜员,在这个岗位上,她已经工作8年了。今年春节,她难得与家人团聚后,年初四就投入工作中。“早上9点到岗,与同事互道新年问候后,就开始新一年的工作了。”容文欣告诉记者,当天来办理业务的大部分都是定期到期需要按时取出的客户,以中老年人居多。工作8年,遇到不同类型的客户和突发状况数不胜数,但容文欣早有自己的一套处理方法。

“耐心,责任心,再加一点深呼吸。”容文欣笑着说,每当遇到对业务有异议的客户,她都会积

极换位思考,耐心讲解,直到客户理解为止。在容文欣内心,总是把客户当成朋友一样对待,这源于她早年工作中遇到的一位热心阿姨。“刚工作时,我在篁边社区的一个网点上班,有一次接待一位来取钱的阿姨时,偶尔跟隔壁同事提起自己头痛发作,没想到阿姨办完业务后回家拿了许多恩平菜塞到我手里,她说用蔬菜煲水喝可以缓解头痛。”容文欣告诉记者,虽然当时婉拒了阿姨的“礼物”,现在自己甚至不太记得阿姨的长相,但这份感动一直保存至今。

新的一年已经到来,容文欣已经进入工作状态,并为新年的工作做好了“电”,“希望新年胜旧年,工作也能更上一个台阶。”容文欣充满期待地说。

(傅雅睿)

人保财险江门市分公司查勘员谢嘉锋:

用真诚服务赢得客户尊重



谢嘉锋快速为客户查勘案件。

年初二下午2点多,人保财险江门市分公司查勘员谢嘉锋刚刚查勘完案件回到公司,准备吃饭时,又接到了当天的第4个报案电话。详细询问了客户事故发生情况、车损情况,是否有人受伤,详细地址后,谢嘉锋放下电话立即赶往现场。

谢嘉锋从事保险行业已有7年多,但调到查勘员这个岗位只有2年。“查勘定损是一个比较辛苦的工作,需要不断跑现场,还需要跟进每一个案件,反复与客户沟通,手机需24小时保持开机状态,即使非工作时间也要处理客户在理赔过程中遇到的问题。”在谢嘉锋看来,这份工作虽然比较辛苦,但比起“坐班”,却更加充实和

有意义。仅年初二当天,谢嘉锋和他的同事就接到20多个报案电话,好在都是轻微的碰撞事故,简单处理即可。谢嘉锋告诉记者,春节是市民集中出行的高峰期,碰撞事故较多,若是碰到阴雨天气,事故更频发,查勘员也更加忙碌。“经常前一个现场我还在拍照,下一个案子已经发生了,客户着急赶时间,我们能做的就是一边安抚客户,一边加快手头的速度。”谢嘉锋说。

无论是现场案子还是快速理赔的案子,谢嘉锋都会跟进。“要对每一位客户负责,直到整个案子处理完毕,得到客户满意的答复后,才算真正结案。”谢嘉锋说,查勘员说到底也算半个售后服务,责任心是完成这项工作最重要的一点。“也许是性格原因,我跟进的案件一定要结案后,我才能安心放下,不然总觉得有工作没有完成。”

谢嘉锋是千千万万查勘定损人员的缩影,工作虽然忙碌、辛苦,也曾出现过客户的不理解和抱怨,但更多是用真诚的服务、专业知识赢得客户的尊重和感谢。“奔波在理赔最前线的我们虽然很平凡,但每一次的用心服务,能缓解客户的焦急情绪,再累也值得,人民保险就是服务人民的。”谢嘉锋说。

(文/图 傅雅睿)

2022年度江门普惠金融奖传媒推介活动启动

金融是现代经济的核心。金融活,经济活;经济强,金融强。

2022年,江门金融机构以党建为引领,心怀“国之大者”,勇于担当、积极作为、开拓创新,紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三大任务,为江门经济社会高质量发展贡献金融力量,成效显著,特色鲜明,亮点突出。

为宣传过去一年来表现突出的江门金融机构、个人和产品,树立行业榜样,江门日报特推出2022年度江门普惠金融奖传媒推介活动,以提升机构品牌美誉度,传递行业正能量,促进江门普惠金融发展。

机构类

- 2022年度江门普惠金融·助推侨都高质量发展突出贡献机构
- 2022年度江门普惠金融·助企纾困突出表现机构
- 2022年度江门普惠金融·助力防疫突出表现机构
- 2022年度江门普惠金融·科技金融优秀机构
- 2022年度江门普惠金融·跨境金融优秀机构
- 2022年度江门普惠金融·绿色金融优秀机构
- 2022年度江门普惠金融·新市民金融服务优质机构
- 2022年度江门普惠金融·品牌保险机构
- 2022年度江门普惠金融·品牌券商营业部

人物类

- 2022年度江门普惠金融·领军人物
- 2022年度江门普惠金融·岗位能手
- 2022年度江门普惠金融·普惠之星

产品类

- 2022年度江门普惠金融·特色产品
- 2022年度江门普惠金融·创新产品



广告