

兴业银行合肥长江中路支行： 服务源自真诚，用心对待每一位客户

兴业银行合肥长江中路支行位于繁华热闹的长江路商业区，比邻安徽省政府原址，客流量较大，每天都有大量的客户前来办理业务。为了能够给客户更好的服务体验，该行以优质、贴心的服务平等对待每一位顾客，并充分考虑到了特殊人群的实际困难，以真诚细致的态度，让每一位办理业务的客户乘兴而来，满意而归。

贴心服务满足客户需求

每天晨会，该行大堂经理都会带领大家学习8句话的文明服务用语，包括“请、谢谢、麻烦、请慢走”等系列的用语，要求大家把这8句话用到实际工作中，同时也要求全员开口做到一句话的营销，形成良好的营销氛围。晨会结束，大堂经理都会提前做好班前准备，启动各项电子设备，检查各种业务凭证是否齐全，确保8:30准时营业，同时以统一的着装和饱满的工作热情迎接每一位客户。

厅堂是服务客户的第一阵地，大厅的布局处处体现出该行用心服务的周到与细致，支行营业厅的功能布局清晰明了，分区合理，划分为现金区、非现金区、贵宾理财区、自助服务区以及客户网银体验区，满足了不同客户的业务需求。宽敞的大厅点缀着绿色的植物，令人赏心悦目。进入营业厅的每一位客户，大堂经理都会帮忙取号，同时做好客户的引导与分流。不同业务需求的客户

都会被合理引导到不同的区域办理业务，大大减少客户等待的时间，提高业务的办理效率。

用心带给客户更好体验

兴业银行合肥长江中路支行以优质、贴心的服务平等对待每一位顾客，并充分考虑到了特殊人群的实际困难。由于支行周边居民区多为老小区，前来网点办理业务的老年客户比较多。支行特别准备了不同度数的老花镜放置于每个柜台，方便老年客户使用。同时还准备了盲文卡、放大镜、晴雨伞、医药箱等便民设施。在贵宾窗口区，根据不同季节，准备不同的茶饮供客户选择，真正做到用心服务每一位客户。

近年来，该行积极参与、组织客户参加理财讲座，请专人免费为客户测血压、血糖，联系拜博牙科为客户做牙齿检查，深入周边社区和大型商业综合体开展假币宣传、普及理财知识、防范金融诈骗等。正是通过这些点点滴滴的小事，兴业银行合肥长江中路支行赢得了广大客户的肯定和认可，在周边地区树立了兴业银行“服务源自真诚”的良好品牌形象，用优质金融服务带动了各项业务的全面发展。

“真诚服务，相伴成长”这句简单的话语，体现了支行每一位员工用心服务客户的热情。“我们也将继续秉承初心，砥砺前行。”该行副行长吴松坚定地表示。

金融资讯

中信银行： 发布第3期资管经理人景气指数

中信银行近日发布了第3期“资管经理人景气指数(AMI)”。该指数以50%作为银行资管行业景气度的分界点，AMI高于50%时，反映银行资管行业景气度较高；低于50%，则反映银行资管行业景气度较差。第3期AMI为45.1，相较于第1期47.8和第2期46.5，呈现持续下降走势，继续处于荣枯线以下，反映银行资管行业景气度较差，行业信心持续走弱。

综合看，在资管行业严监管和加速回归本源的大背景下，银行资管作为监管重点领域，已经步入转型发展的阵痛期，行业景气度转弱。从前3期AMI指数看，综合AMI及各分项指标AMI与我国银行资管行业的发展实情相吻合，拟合度高。 ■ 邹传科

交行安徽省分行： 为市民奉上暖冬温馨服务

今年元旦以来，我省大部分地区气温呈不断下降趋势，近日更是出现了入冬以来范围最大、强度最强的降雪过程，给人们的生产生活带来了不少麻烦。按照安徽银监局的统一部署，交行安徽省分行及时启动应急预案，从服务保障、技术保障等多个层面，把相关工作安排好、落实好，确保安全运营，客户满意，为客户送上有温度的暖冬金融服务。

春节将至，交行安徽省分行将抓好营业网点便民服务和安全运营工作，加强自助渠道的精细化管理，优化服务环境，最大程度为客户节假日提供安全便利的金融服务。 ■ 邹传科

浦发银行： 金融知识普及惠及百万高校生

日前，由浦发银行发起的“2017大学生金融知识普及行动”大型公益活动，在华北、华中、华东、东北、西南等地区高校全面开展，受到多所高校同学和老师们的的好评。据悉，目前该活动的传播量已突破200万人次，影响百万计人次的高校学生。

浦发银行相关负责人表示，此次公益活动在宣传教育中非常注重内容的通俗化，形式的多样化以及传播的普及化，真正从学生的需求出发，大范围、深层次、强互动的对学生进行金融知识普及，旨在增强大学生们的金融素养和金融风险防控意识，帮助他们树立正确的消费观、理财观与金融观，为其将来的发展打下良好的基础。 ■ 邹传科

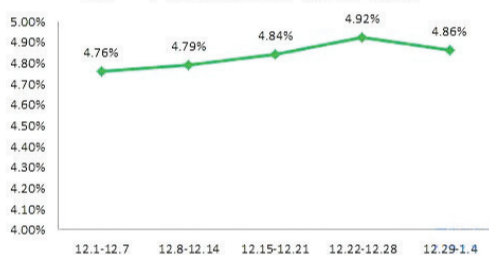
2017全年BCCI平稳运行

中国银联联合新华社近日发布2017年12月份“新华·银联中国银行卡消费信心指数”(Bankcard Consumption Confidence Index,简称“BCCI”)。数据显示，2017年12月，国内银行卡消费信心指数(BCCI)数值为88.21，较上月下降0.04，较上年同期提升2.62，继续保持高位运行，为2017年全年平稳运行收官。

2018年，是十三五规划的开局之年。随着供给侧结构性改革的进一步深化，各区域进一步协调发展，民生水平不断改善和提高，居民的消费信心也会越来越强。预计2018年，BCCI将保持高位运行的状态。 ■ 邹传科

银行理财迎来2018年首跌

近一个月银行理财收益率走势



元旦过后，资金紧张局面得到缓解，银行考核压力减轻，“年末因素”消退的情况下，银行理财产品无论是从发行量还是收益率出现“双降”局面。

来自普益标准监测数据显示，上周(2017年12月30日~2018年1月5日)242家银行共发行了1468款银行理财产品(包括封闭式预期收益型、开放式预期收益型、净值型产品)，发行银行数减少30家，产品发行量减少399款。其中，封闭式预期收益型人民币产品平均收益率为4.82%，环比下降0.09个百分点。

融360理财分析师认为，元旦过后，资金紧张局面得到缓解，银行的考核压力也随之减轻，不过接下来还有春节这一道关口，银行系统流动性仍然面临较大考验，因此银行理财收益率继续下跌的可能性不大，短期内有可能会高位窄幅波动。

■ 记者 邹传科

新华保险“臻爱积分”全国正式上线

近日，新华保险“臻爱积分”服务体系正式在全国上线。根据规则，新华保险的客户成为臻爱会员后，可通过购买保险、交纳续期、体验新服务、参与专属活动等方式获取“臻爱积分”，并且可以通过掌上新华APP“臻爱积分”专区兑换礼品、享受个性化服务。

“随着寿险行业加速回归保险本原，服务竞争将逐步成为行业竞争的新焦点之一，构建适应新时期市场竞争需求的运营能力是新华转型的内在要求，搭建并推出‘臻爱积分’体系就是我们的一项具体举措。借助这个体系，我们可以实现

保险服务的移动化和智能化，进而持续改善客户体验。”

与大多数公司的同类服务相比，新华保险的“臻爱积分”具有回馈力度大、项目吸引力强、专属人员服务三大特点。从兑换项目来看，“臻爱积分”可兑换健康体检、时尚礼品两类服务或商品，其中健康体检由全国规模最大、网络最广的三大体检机构联合提供；时尚礼品更是涵盖了数码家电、运动健康、家居家纺、母婴用品、个护清洁等数百种高端品类。此外，新华保险今后还将陆续推出更丰富、更多彩的积分兑换项目，让“臻爱会员”享受到实实在在的实惠。

从2018年开始，新华保险将迈入“十三五”规划的发展期，运营方面也将继续坚持“以客户为中心”，为广大客户提供更多、更优质、更个性化的保险服务。 ■ 邹传科

部分银行理财产品推荐

徽商银行：“高净值专属”系列理财产品：起购金额：5万；投资期限：71天；预期年化收益率：4.8%；投资类型：非保本浮动；中低；起息日：1月11日-1月16日。

中信银行：乐赢稳健轻松投35天A款：起购金额：5万；投资期限：35天；预期年化收益率：4.8%；收益类型：非保本浮动收益；风险等级：

R2(稳健型)；起息日：1月15日。

招商银行：金葵花增利系列1202405号：起购金额：5万，以10000元递增；投资期限：179天；预期年化收益率：5.2%；投资类型：固定收益型；风险等级：R2(稳健型)；认购时间：1月15日-1月21日。(信息来源各银行官网，仅供参考) ■ 邹传科/整理

