



电视购物有风险 中国银行保安全

1月27日,孙大爷来到中国银行博山支行营业部自助区,一边打电话,一边在自助设备上摸索着什么。见到大爷不会操作ATM,厅堂服务人员立即上前提供帮助。

服务人员协助孙大爷查询了卡内余额,看到大爷一边接听电话,一边办理转账业务时,中行服务人员意识到,客户可能遇上电信诈骗了。当即建议客户挂断电话,并将卡片退出ATM。

服务人员立即将相关情况

报告给支行营业主管,经过与客户沟通,弄清了事情来龙去脉。原来孙大爷曾通过辽宁电视台的电视购物栏目购买过一款保健器材,价值1960元。今天接到的电话自称是购物回访,孙大爷表示使用一段时间后效果不明显,电话中的回访人称不满意可退款,让其到银行ATM机上操作。经查看,孙大爷接听的电话显示为01047005,既不是常见的座机号码也非手机号码。中国银行的员工告诉孙大爷,很多诈骗案件都是利

用购物退款、购车退税、中奖交税等名目进行电话或网络诈骗,不要轻信。孙大爷立刻醒悟到,自己差点上了当,并再三向中行工作人员表示感谢。

此次诈骗事件的成功堵截,得益于中国银行对员工案防教育的常抓不懈。员工有较强的风险防范意识,能够及时、准确处理突发事件,成功保障了客户资金安全,展现了该行员工良好的职业素质和精神风貌。

(吴孝坤 张俊杰)



工商银行淄博分行:

采取措施解决柜面客户排长队问题

今年以来,针对业务旺季网点客流量大、客户排长队现象,工商银行淄博分行想客户之所想、急客户之所急,采取得力措施做好柜面客户分流引导工作,提高办理业务效率和服务质量,缩短客户等候时间,受到广大客户的一致好评。

一、深入网点做好调研工作。分行个人金融业务部门深入一线网点调研,逐环节分析排长队成因,虚心听取客户的意见和建议,召开各网点负责

人会议,严格落实改进服务各项措施,及时解决业务中遇到的困难,畅通服务渠道。

二、适当增加对外服务窗口。在业务繁忙时段,网点人员放弃休息时间,增加对外服务窗口,提高业务办理效率,缩短客户等候时间。

三、做好大堂引导工作。各网点大堂经理主动做好客户第一接触服务,对进入网点的客户通过观察、询问,了解客户的业务需求和办理业务的类别,

准确快速地对客户进行分流,引导客户使用ATM和网上银行,多渠道为客户办理业务,减轻柜面服务压力,缓解客户排长队现象。

四、全面做好存折换卡工作。对持有存折办理业务的客户,主动帮助客户办理存折换卡业务,由大堂经理负责教会客户使用自助办理相关业务,提高了网上银行和自助设备的使用率,避免柜面排队。

(王萍)



黄金单月涨幅创三年新高

预计春节前迎来消费旺季,2月或有所回落

进入1月,国际金价就像打了鸡血一样上涨。上周五,因美国GDP增速不及预期,贵金属再度大涨,其中黄金暴涨2.26%,报1283美元/盎司。纵观1月整体行情,国际金价大涨7.58%,创下2012年2月以来最大单月涨幅。

新年以来,黄金迎来久违的大涨,国际金价1193美元/盎司开盘,收盘价1283美元/盎司,1月22日时曾最高报1309美元/盎司,最高涨幅9.72%,最终报收上涨7.58%,表现不俗。

对于黄金投资者来说,1月的火热行情已经很久没有出现。上一次黄金在1月出现大涨还要追溯到2012年。当

时中东地区的地缘政治危机以及市场强烈预期美联储将推出第三轮的量化宽松政策,使金价连破1600美元、1700美元大关。而近两年,黄金走势颓败不堪,在2013年,国际金价下跌了28%;2014年全年黄金跌幅虽然明显缩窄,但年度也下跌了2.25%。

进入2015年后,在市场避险情绪的提振下,黄金价格出现了显著的上涨。兴业银行资深黄金分析师蒋舒表示,黄金1月暴涨主要与避险因素有关,在国际复杂政局下,特别是欧洲多国政局以及货币政策出现较大变化,导致黄金的

避险功能凸显。

如今距离农历春节越来越近,黄金也将迎来一轮消费旺季。不过,在分析人士看来,这一因素不会对金价形成太多强有力的支撑。在经历了前期的大幅上涨后,投资者普遍感觉金市的投资操作如履薄冰。

巴克莱在报告中分析称,尽管近期黄金的表现很好,但在今年晚些时候,金价仍会下跌。过去数周黄金市场所获得的避险需求和强劲的中国需求将只是短期内的因素,最终会消散。尤其是在中国的春节之后,1300美元/盎司的水平将是金价的一大阻力水平。预计今

年黄金均价将在1170美元/盎司,一季度的金价预期则为1200美元/盎司。

蒋舒认为,短期内,大概在2月中旬之前,黄金的避险功能还会起到一定的作用,这个时间段黄金的价格不太好判断,等到避险因素散去,美元与黄金的价格将结束同向走的趋势,在美元逐渐走强的背景下,黄金将继续往下走。

赵相宾认为,黄金已经很难在继续上涨了,估计在2月会有回落,随着避险功能的散去、美国经济复苏以及加息计划的临近,美元将继续维持强势走势,黄金也将出现回调。

买理财产品 关注是否保本

银行理财产品早已成为百姓打理钱袋子的主要途径之一,但许多投资者对于理财产品的风险意识依然较为薄弱。

近日发布的《2014年度360°银行评测报告》显示,大多数客户在购买时最关注收益率,这也是客户挑选银行的重要因素。而调查同时发现,八成消费者不了解理财产品风险。报告称,产品最差收益、产品风险往往是理财经理不愿对客户详细说明的内容。

例如,一家银行一款针对新客户营销的64天理财产品,收益率达到6.2%。该款产品的风险评级为“高”,为非保本浮动收益型产品。而另一家银行一款同享盈增利产品,同样是2个月左右期限、非保本浮动收益型,其预期收益率为5.3%,起点为5万元。虽然收益低了0.9个百分点,但是该款产品的风险等级为“较低风险”。

某股份制银行零售部人士提醒,如果理财产品投资标的为股票、黄金、外汇、期货等,或者产品名称中有“联动、挂钩、结构”等字眼时就需要小心了。这类产品通常打出较高的收益率,但是一旦标的市场出现较大波动,便很难达到预期收益率。

资深人士还支招,购买理财产品,一定要谨记“一本二收三流动”。首先要关注是否保本。其次是了解收益是固定还是浮动。最后是了解流动性,有没有提前赎回条款。“看不懂说明书没有关系,但一定要懂得问,而且要让工作人员在说明书中圈出重点。”该人士支招称。

农行淄博分行组织开展

“新常态·新风·新发展”

专题学习活动的

为全面深入了解和认识经济新常态、金融新常态,农行淄博分行于1月19日至2月13日组织开展“新常态·新风·新发展”专题学习活动的,活动分集中学习、撰写心得、组织调研、总结回顾四个阶段,让全行干部员工加深对新常态的认识,准确把握新常态下新趋势、新任务、新要求,把握发展主动权,推动全行转型发展。图为淄博分行机关全体员工学习笔记观摩,通过观摩加强学习交流,巩固学习效果,推进了专题学习活动的开展。

(陈鹏 耿向刚)

