



开栏的话

“客户为尊,服务如意;员工为本,诚信如一。”工行连续六年蝉联全球上市公司2000强榜首。作为工行在厦门的重要分支机构,厦门工行扎根鹭岛,深耕金融创新与服务提升,坚持“以客户为中心”,贴心关注与客户联系最紧密、最迫切的金融服务需求,努力打造“客户首选银行、客户优质服务银行、员工满意银行、客户最信赖银行”。从本周起,厦门工行携手本报共同推出“温暖服务全城传递”系列报道,展现厦门工行近年来服务提升的成果,讲述那些发生在工行的温暖故事。



“多面手”巧解难题 客户纷纷留言点赞

厦门工行携手本报推出系列报道,展现工行温暖服务故事

昨天,记者在厦门工行分行营业部看到,大堂《客户之声》留有一份对客服经理林双双的感激之言:“她为我办理业务延迟下班一个多小时,认真帮我办理每项业务,耐心回答我提出的各种疑问……”这是年过六旬的市民张先生写下的。

文/图 张诗

事例 搬到岛外 遇到问题第一时间仍想到她

在5月中旬的一个下午,张先生找到林双双,想取出已故父亲在工行的存款。然而,张先生并不知道账户密码,只有父亲的军官证和《遗产判决书》作为取款凭证。

林双双第一时间和部门主管汇报,并和后台部门快速沟通好处理方案。林双双按照银行相关流程规定,一一拨打电话与法院、法官确认核实《遗产判决书》的真实性。接着,林双双依次为张先生父亲账户里的多张存单及存折办理密码重置。一般工作期间,林双双经常一站就两三个小时,那天更是忙到一口水也顾不上喝,跑上跑下地与后台授权、风险等部

门沟通配合,办理密码重置并上传相关证件。林双双还贴心地为张先生新开了一个账户,归集他父亲账户的存款,方便打理。

期间,林双双将张先生带到贵宾室,为他递上一杯热茶,耐心地解答疑问。下班时间到了,林双双并未停下手中活。当林双双将新办的银行卡交到张先生手中,告诉他事情办妥时,已是晚上7点多了。

“我坐了两小时的公交车专程来这里就是值得!”张先生说,退休前,他几次到网点办理业务就记住了林双双服务的专业和贴心。现在家搬到了海沧,遇到事情他第一时间就想找林双双帮忙。

感言 提供服务 大堂经理要有柜员的业务能力

记者了解到,为林双双的服务点赞的客户不止张先生。70岁的台胞沈女士无论身处何地,一有金融

方面的需求,就会给林双双打电话;市民周阿伯每次到网点办理业务,总想找林双双聊几句,还会特意与她分享孙女买的糖果和饼干;市民杨女士的女儿刚满5个月,但一见到林双双就格外亲热,因为林双双的怀抱让小孩感受到母爱,也让杨女士安心办理业务……在客户的印象中,林双双就是巧解各类难题的“多面手”。

“工作再辛苦,得到客户满意的肯定,我就有信心把服务做得更好。”林双双说,她所在岗位是厅堂客服经理,既要做好大堂经理的工作,还需具备柜员的业务能力,让客户从一进门就能享受到“一条龙”的优质服务。

支行服务特色风采: 服务坚持以客户为中心

厦门工行分行营业部被称为厦门工行的“门面担当”,厅堂环境优雅舒适,业务种类齐全,服务温馨备至。近年来,该网点不断提升客户服务体验,重视点滴服务展现“以客户为中心”的服务宗旨,竭诚为每一个客户献上“来有迎声,问有答声,走有送声”的微笑服务。



林双双(右)微笑服务客户。



银联发布安全提示 帮您守好“钱袋子”

记者 郭舒晨 通讯员 曾蓁 黄莹

银联大数据分析显示,今年以来,电信诈骗、盗窃银行卡、非法套现、冒用他人银行卡、网络消费诈骗等案件仍然多发。为此,中国银联发布安全提示,帮持卡人守好“钱袋子”。

提示1 上网时,谨慎填

请在正规渠道申请银行卡,谨防黑中介窃取您的个人身份信息后伪造办卡,并实施盗刷;警惕钓鱼网站,注意支付类网站开头是“https://”,不点击短信中的链接,不在不明网站填写银行卡卡号、有效期、安全码、短信验证码等信息;避免使用免费WiFi进行网络支付,以免被不法分子盗取用户名和密码;使用移动支付时,建议APP上只绑定小额银行卡,删除APP前,切记要解除绑定的银行卡,减少个人支付账户被盗用的危险。

提示2 磁条卡,要换“芯”

消费时不要让卡片离开自己的视线,警惕不法分子使用侧录器复制银行卡的磁条信息。建议您将磁条卡更换为安全性更高的芯片卡。

提示3 签购单,认真看

如果签购单上商户名称与消费商户明显不一致,则签购单上的商户就可能涉嫌无证经营支付业务,消费者可通过“云闪付APP”(菜单“生活”-“晒单”)进行举报。一经查实,消费者还可以获得奖励。

链接 超九成电信诈骗为个人信息泄露所致

目前,金融支付违法犯罪活动呈现出技术含量高、传播速度快、跨境跨网络实施等新特点。

银联分析人士说,作案手法具有以下特点:一是电信诈骗中超过90%是由于个人信息泄露导致的,这已成为犯罪主要源头;二是利用网络渠道伪冒办卡、通过APP软件套现、无证机构侵占商户资金等手段活跃;三是移动互联网领域支付犯罪大幅增加。通过社交平台、欺诈APP软件、恶意二维码等进行诈骗的案件频发,移动支付安全已经成为用户最担心的问题之一。

在人民银行的指导下,中国银联联动全国公安机关,提升智能化风控能力,开展伪卡鉴别服务、银行卡犯罪攻防技术研究,助力惩治银行卡犯罪活动。

数据

2017年,中国银联累计协助公安机关查办案件累计3.18万件,协查涉案银行卡约92.36万张,协查金额4582亿元。

投资者既可以买也可以卖 认识期权多维交易的秘密

认识认购期权和认沽期权时,我们对期权的买方更为熟悉,对那个卖我们期权的人较为陌生。那么,市场上是谁在卖我们期权呢?

期权下跌卖方获益

其实,任何一个投资者可以买期权,也可以卖期权。这就是期权多维交易的秘密。

作为买方,买入认购期权和认沽期权时,都是希望期权价格上涨,可以盈利。那么,卖方就反过来了。例如,当50ETF上涨时,认购价格上涨,认沽价格下跌。此时,投资者可以买认购期权,也可以卖空认沽期权。50ETF下跌时,认沽期权上涨,认购期权下跌。此时,投资者可以买认沽期权,也可以卖空认购期权。

具体盈亏计算看下面这个例子,当某个期权合约从100元涨至200元,则:

买方:以100元买入开仓,200元平仓,盈利100元/手;卖方:以100元卖出开仓,200元平仓,亏损100元/手。

另一个案例,当某个期权合约从100元跌至50元,则:

买方:以100元买入开仓,50元平仓,亏损50元/手;卖方:以100元卖出开仓,50元平仓,盈利50元/手。

卖方需交保证金

简单地说,当我们是买方时,希望期权价格上涨(无论认购还是认沽),当我们是卖方时,希望期权价格下跌(无论认购还是认沽)。

不过,卖方和买方有一个最大的不同,就是买方到期是可以选择行权的,而卖方就是被行权的一方,若卖方在到期前还没有平仓,就有被行权的可能。所以作为被行权的一方,我们称卖方为义务方,同时为了防止违约,卖方开仓时需要保证金,而买方则不用。

国信证券福建地区投资者教育基地(宣)

风险提示:上述案例所列品种、交易等均用于案例阐述,为投资者教育之目的,非向投资者提供的投资建议服务,投资者据此操作风险自担。市场有风险,投资需谨慎。

国信证券衍生品团队 为您提供专业服务

国信证券福建分公司衍生品团队,荣获上海证券交易所ETF期权交易策略大赛全国二等奖,在期权策略研究、业务服务方面有着丰富的经验。团队配备期货、股票期权、商品期权等专项人员,从基础入门到进阶交易,甚至量化策略,在这里都能找到对应的专业服务。



扫一扫,关注国信证券福建分公司公众号,获取更多资讯!



厦门湖滨北路证券营业部
厦门金钟路证券营业部
福州五一中路证券营业部
泉州德泰路证券营业部
咨询电话:95536