



## 金融人物

# 申柳娟：暖心服务 + 1°C

张明华 王诗凯

微胖、爱笑，是申柳娟给人的第一印象，无论是在东台农商银行许河支行还是金鑫支行，初次见面，你可能一时记不住她的名字，记不住她的长相，但是肯定能记住她的笑，记住她待人接物时，给人带来的那股子暖。

### 对同事她有温度 将身边人当亲人

“家来了！妈妈家来了！”趴在窗台上翘首企盼的女儿拍着巴掌欢快地跳起来。大年三十晚万家灯火，辞旧迎新的爆竹声早已响彻了大地，满桌的亲友终于等回了姗姗来迟的申柳娟。身处一线岗位，进入腊月，这个许河的姑娘也只有除除夕夜，才能在晚上6:30之前下班回家，而正月初一大早，她又准时地出现在三尺柜台前。

### 对工作她有热度 向下扎根向上成长

刚刚参加工作，师傅便告诉她，柜员工作看似简单轻松，实际上要吃得多苦，要业务娴熟，手脚麻利，自身素质过硬。

许河镇是桑蚕种养大镇，每年的蚕茧款代发工作是许河支行的一项重要突击性工作。一年三季蚕茧收购，季季都少不了申柳娟的身影。天还没有亮，申柳娟便早早地来到茧站窗口开始一天的工作。与茧站的蚕农仔细核对斤两、金额以及身份信息，无误后再逐一录入系统，不忍心让晚上卖茧的蚕农跑两趟，申柳娟常常服务到深夜，最晚的一次甚至将近凌晨1点钟。“想想我也是个‘死大胆’，那么大的茧站我一个人守到深更半夜！”提起当年，申柳娟笑嘻嘻地打趣道。

调到金鑫支行后，面对城区网点更大的业务压力，申柳娟又一头扎进学习里。每天轧账后，她主动

加班加点练五笔字型、传票录入，为了汉字录入能达到每分钟50个字以上，她没少下苦功；除了练习业务技能外，申柳娟十分关注业务学习，理财、大额存单、贷款、代理等各种业务、产品都能熟捻于心；涉及到反假币、防诈骗以及反洗钱工作，她也均能落实于行。“自从申柳娟来我们支行，我少操了很多心，她不但自己工作认真仔细，每天还主动帮同事检查传票，我们支行的差错率一直很低。”谈起申柳娟，运营主管沈露一脸赞许。

金鑫支行没有配置客户经理，作为柜员要想赢得新客户，就必须“内外兼修”。外出扫楼、扫街营销，申柳娟从不怕烦畏难，即便是休年假，她也没有完全放空，而是带着任务回家，带着数据回行，顺利完成了支行下达的各项任务。

### 待客户她知冷暖 用温度消融厚度

厚厚的防弹玻璃下，申柳娟习惯于双手递现金与凭证。对她来说，这不仅仅是规范化服务的要求，更是发自内心地喜欢用双手感受外面的温度，感知客户的冷暖。

想人所想，让温馨提示多一句。金融知识专业性强。对于普通客户来说，多一句提示，则可以省去多跑许多“弯路”。然而按照制度规定，柜员不可以帮客户填写凭证。为了协助客户顺利办完业务，每次她都会贴心地多问一句，您填过某某凭证吗？碰到新手，她会仔细地介绍票面要素和书写规范；遇到票据延期或要素错误等情况时，

她更是耐心地指导客户出具情况说明，争取在柜台上一次性办完。

急人所急，让差错处理快一秒。对于柜面经常遇到的汇款挂账问题，按照会计管理规定，本可以在下一个工作日内处理，但申柳娟的处理原则是早发现、早处理。每次发现，她都会第一时间与双方当事人联系，并且当天就处理，让客户的资金及时到账。在她看来，客户收不到钱会很担心，特别是现在经济下行期，生产流动资金能及早到账对客户来说更是异常重要。“多亏了申会计及时通知我，那笔钱是我第二天早上的投标款，差点就误了大事！”对于申柳娟的热心提醒，一位企业老板专程登门致谢。

知人冷暖，让耐心体贴多一点。金鑫支行的左侧便是菜市场。卖肉、卖鱼、卖蔬菜的小摊贩们经常送来大量的沾满油渍、鱼腥、泥土的零钱。对于这些整理工作细碎又不会多算一分计价收入的业务，申柳娟不推不让、不急不恼，耐心地帮客户点准、抹平、码齐，当一袋袋皱巴巴散乱的零钱变成一张小小的存款回单递出窗口时，客户往往很感激，而此时的申柳娟则淡淡一笑，“这点事算不得什么，是我应该做的”。每逢下班早路过菜场，心善的她还会不砍价顺便买走路边老人的最后一把菜。在她看来，她早一点买走，老人家就可以早一点回家。

三尺柜台一口暖，暖心服务加1°C。申柳娟，一名普普通通的窗口“桂圆”，她用自己的善良、质朴与热诚，打造出一张属于自己的有温度服务的“金”名片。

为进一步加强企业文化建设，丰富员工业余生活，东台农商银行近日举办2018年职工乒乓球比赛，来自全行6个片区的30名选手参加了此次比赛。

此次职工乒乓球比赛分为团体赛、男子单打、女子单打。经过紧张、激烈的角逐，最终机关片区、东滩片区、东南片区分获团体赛一、二、三名，其中，戚斐、沈岱、沈忠勤分获男子单打一、二、三名，何娜、王燕慧、施银娟分获女子单打一、二、三名。

史云龙 摄



## 中国工商银行

### 房贷客户专属e分期

工行幸福分期中的特色分期付款业务，工行个人住房贷款客户均可办理，分期还款缓解资金压力，满足您购车、家装、婚庆、教育、旅行等大额消费需求。

高效便捷办理：手续简单，在工行个贷中心快速办理  
费率优期限长：年手续费率低至4%，最长期限5年  
资金秒级到账：资金最快实时到账，即时刷卡消费

办理地址：东台市东亭中路1号工行个贷中心 联系电话：85213780 13813427800（夏经理）

## 中国民生银行

### 个人经营性抵押贷款为您解决资金需求

主要针对个体工商户、小微企业主  
期限长：贷款期限最长20年  
额度高：最高1000万元  
灵活用：按日计息，随借随还  
优质客户到期可免还续贷

客户要求  
1、经营两年以上、经营状况稳定、有固定经营场所且信用良好的个体工商户和小微企业主；  
2、房产要求：土地性质为出让性质，具有产权证的普通住宅、高档住宅

及别墅、繁华商业街区临街商铺。  
联系电话：朱经理 18705108600  
地址：东台市红兰路3号（大润发向南100米）

## 江苏东台稠州村镇银行

### 我行代理销售浙江稠州商业银行“财丰理财”人民币理财产品

本产品是浙江稠州商业银行融汇本行金融智慧，通过对客户群体理财需求的细化分析，以信用级别高的优质资产为依托所设计的人民币理财产品，兼顾资金的流动性与收益性。“财丰理财”将竭诚为您提供财富管理解决方案。

浙江稠州商业银行简介：

- 先后荣获《银行家》杂志颁发的“2009年度最佳小企业金融服务城市商业银行奖”、“2010年度中国商业银行竞争力排名全国城市商业银行排名第五名”。
- “财丰理财”人民币理财产品荣获《银行家》“2012年十佳金融产品营销奖”。

“财丰理财”人民币产品	期限(天)	A款		B款		认购期	起息日	到期日	销售渠道
		起点(万元)	预期年化收益率(%)	起点(万元)	预期年化收益率(%)				
CF180954	31	5	4.10			2018/12/6至2018/12/9	2018/12/10	2019/1/10	柜面、电子
CF180955	105	5	4.40	30	4.45	2018/12/6至2018/12/9	2018/12/10	2019/3/25	柜面、电子
CF180956	193	5	4.55	30	4.60	2018/12/6至2018/12/12	2018/12/13	2019/6/24	柜面、电子
CF180957	378	5	4.65	30	4.70	2018/12/6至2018/12/12	2018/12/13	2019/12/26	柜面、电子
CF180960(新客户专属)	378	5	4.70			2018/12/6至2018/12/12	2018/12/13	2019/12/26	柜面、电子
CF180962(感恩专属)	543	5	4.90			2018/12/6至2018/12/12	2018/12/13	2020/6/8	柜面、电子
CF180964	32	5	4.10			2018/12/10至2018/12/12	2018/12/13	2019/1/14	柜面、电子
CF180965	105	5	4.40	30	4.45	2018/12/10至2018/12/12	2018/12/13	2019/3/28	柜面、电子
CF180966	192	5	4.55	30	4.60	2018/12/10至2018/12/16	2018/12/17	2019/6/27	柜面、电子
CF180967	374	5	4.65	30	4.70	2018/12/10至2018/12/16	2018/12/17	2019/12/26	柜面、电子
CF180970(新客户专属)	374	5	4.70			2018/12/10至2018/12/16	2018/12/17	2019/12/26	柜面、电子
CF180972(感恩专属)	542	5	4.90			2018/12/10至2018/12/16	2018/12/17	2020/6/11	柜面、电子

注：“财丰理财”人民币理财产品个人客户认购起点为5万元人民币，对公客户认购起点为50万元人民币。超过认购起点部分为1000元的整数倍。

理财非存款 产品有风险 投资须谨慎

咨询电话：0515-85391982

地址：东台市海陵北路222号（市政府新大楼西侧）

## 金融业务

### 江南农村商业银行

●收银通业务：客户选择范围广；支持一码多用，客户可使用微信、支付宝扫码支付，支持绑定各种信用卡；入账自由：可以直接入对公账户或卡（单笔交易金额2000元以下实时到账！），不受零钱提现限制（无需收取提现费）；服务费率低：最高才0.3%（单笔交易金额200元以下免收手续费）！学校、医院公益性的机构免费；安全无忧：银行渠道办理，资金有保障，到账方便，无结算风险；办理手续简单：只需营业执照和负责人身份证即可办理，为您上门服务！

●理财产品：

产品名称	期限	起存金额	预期最高收益率
新客户专属	123天	5万元	4.95%
	181天	30万元	4.90%
鸿富理财(东台专属)	181天	1万元	4.70%
	364天	1万元	4.75%

(理财产品相关信息如有变动，请以我行当天公布结果为准！)

风险揭示：理财非存款、产品有风险、投资须谨慎！  
详情请咨询江南农村商业银行东台支行  
地址：东台市金海中路2号(东台国际大酒店西侧100米)  
联系电话：0515-85390515

### 南京银行

南京银行信易贷，免抵押，免担保，更多信息  
详询陈经理：0515-85399653

我行旅游一卡通(储蓄卡)卡年费、工本费、短信通知费、网银、手机银行转账费用全免哦！

★理财经理本周推荐：保本理财

产品名称	期限	年利率	认购起点金额	特色	购买渠道
个人大额存单	3年	4.180%	20万	大额金额转让	2018年11月1日-2018年12月31日(认购期如遇人行存款利率调整则提前终止发行)
	3年	4.180%	30万	按月付息	

★本周在售：特供理财

募集期	天数	预期年化收益率	购买起点金额(万)	产品类型	购买渠道
12.4-12.11	91天	4.90%	5/10	非保本浮动型	未评级、普通客户
12.4-12.11	70天	4.30%/4.45%	1/20	非保本浮动型	不限客户/高净值客户
12.4-12.11	91天	4.40%/4.50%	1/20	非保本浮动型	不限客户/高净值客户
12.4-12.11	182天	4.50%/4.60%	1/20	非保本浮动型	不限客户/高净值客户
12.4-12.11	364天	4.60%/4.70%	1/20	非保本浮动型	不限客户/高净值客户
12.4-12.11	182天	4.70%	100	非保本浮动型	上月AUM值小于100万元
12.4-12.11	91天	4.95%	300	非保本浮动型	除财富、私行客户
12.4-12.11	91天	5.10%	100	非保本浮动型	新晋私行
募集期	天数	业绩比较基准	购买起点金额(万)	产品类型	购买渠道
12.5-12.11	35	4.50%	1	非保本浮动型	不限客户
12.6-12.12	一周	—	1	非保本浮动型	不限客户



理财非存款，产品有风险，投资须谨慎！  
更多产品信息请咨询理财经理：郭经理：85399680  
地址：东台市海陵中路78号(商业新村)

### 浦发银行

## 大额存单 特别定制款

按月付息 月月得利  
4.00% 可得666.66元/月  
20万起，3年

到期付息 靠档计息  
2.28% 20万起 1年  
4.18% 20万起 3年

20万起，定期存款，保本保息  
额度有限 先到先得

详情请咨询浦发银行东台支行  
地址：东台市红兰中路8-8号(大润发对面路东)  
联系电话：0515-68966811

### 常熟农商银行

存期	普通定期存款	常惠存1.0		大额存单	
		1万起存	20万起存	30万起存	50万起存
一年	1.95%	2.13%	2.145%	2.205%	
	2.73%	2.98%	3.003%	3.205%	
三年	3.575%	3.9%	3.9875%	4.2625%	
	3.575%	3.98%	4.2625%	4.2625%	

产品名称	产品代码	期限	预期年化收益率	销售时段	起息日	到期日	起存金额(万元)
常乐宝盈1号175期-非常热地区专属	B10175Y	35	4.35%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈1号175期-周三爆款	B10174T	35	4.45%、单户限购20万	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈1号175期-码上付活户专属	B10175M	35	4.60%、单户限购1万、全量进开放	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈1号175期-扫码中奖专属A	B10175J1	35	4.60%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈1号175期-扫码中奖专属B	B10175J2	35	4.65%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈1号175期-扫码中奖专属C	B10175J3	35	4.50%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年1月16日	5
常乐宝盈2999期-回馈款	B50099V	63	4.35%	12月07日-12月13日	12月14日	2019年2月15日	5
常乐宝盈2999期-回馈款	B50099J	63	4.45%	12月07日-12月13日	12月14日	2019年2月15日	5
常乐宝盈2号174期-非常热地区专属	B20174Y	91	4.50%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年3月13日	5
常乐宝盈3号171期-非常热地区专属	B30171Y	182	4.60%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年6月12日	5
常乐宝盈4号126期-非常热地区专属	B40126Y	271	4.60%	12月07日-12月13日	12月14日	2019年9月11日	5
常乐宝盈12M127期-非常热地区专属	B60127Y	364	4.65%	12月05日-12月11日	12月12日	2019年12月11日	5

理财非存款，产品有风险，投资须谨慎！  
地址：鼓楼菜场对面(老房产大厦)  
您的专属家庭金融服务经理：陈玉洁 电话：18252909590