杭州市市场监督管理局 中国银行 杭州市分行 BANK OF CHINA HANGZHOU BRANCH

“杭个贷”杭州市市场监督管理局、杭州市个体劳动者协会和中国银行杭州分行联合推出的面向杭州地区个体工商户和小微企业主专属信用贷款产品，满足借款人经营实体的日常经营资金周转需求。贷款额度上限50万元，额度期限上限3年，年化利率（单利）3.2%起。

贷款无中介代理，涉及中介办理的业务，有可能给您带来的法律风险和财产损失。请勿委托任何中介办理贷款。贷款仅可用于合同约定的个人合法合理经营支出，不得挪用于房地产领域、偿还贷款（我行续贷类产品除外）或信用卡欠款、消费、转借他人或参与股票、债券、期货、金融衍生产品、资产管理产品、股本权益、证券投资等法律法规、监管规定、国家政策禁止银行贷款投入的项目。一旦发现挪用，中国银行有权依照合同约定宣布贷款提前到期、压降或冻结授信额度、追究违约责任等处理措施，由此发生的一切损失由借款人自行承担。

温馨提示：贷款利率以实际审批结果为准 联系方式：0571-83696892

广告

贯彻落实枫桥经验

工行江南支行持续优化客户服务

■通讯员 曹嘉伦

在枫桥经验诞生地浙江，一场关于基层治理现代化的金融实践正悄然书写新的篇章。在中国工商银行杭州江南支行的柜台上、调解室里、工行驿站中，经常上演着将投诉化解于萌芽、让矛盾消弭于无形的生动故事。

从2023年167笔投诉到2024年115笔投诉，同比下降31.1%，数字背后是该行对“以人民为中心”发展思想的深刻诠释——他们将枫桥经验化作春风化雨的服务智慧，在金融服务的“最后一公里”搭建起矛盾化解的“前沿阵地”，让每一次纠纷调解都成为传递信任的桥梁，让每一个服务细节都成为守护初心的注脚。

庭前调解：金融纠纷实现“软着陆”

客户杨女士于2023年8月开始，一年期间共四次向金融监管部门投诉，并多次拨打12378投诉热线，投诉在该行办理的汽车分期金额有误并要求协商还款。工行江南支行工作人员多次主动联系客户，询问客户是否可提供相关依据证明其贷款金额有误，但客户始终无法提供，并拒绝了该行“归还全部本金，申请息费减免”的协商还款方案，也拒绝了第三方进行调解，表示只愿意再还款15000元，但该金额无法覆盖本金，因此该行与客户一直未能达成一致。

鉴于上述情况，该行于2024年11月底日向杭州市萧山区人民法院提交诉讼申请，为了尽快处理该笔积案，解决客户诉求，该行积极与法院沟通请求加急处理，希望能借助司法诉讼渠道化解投诉纠纷。2024年12月10日，萧山区人民法院出具了受理案件通知书。客户在接到法院传票后，出于对司法的信任与尊重，同意了与该行沟通协商还款事宜。

在法院与该行双方的努力下，依托“诉前介入—专业分流—情感修复”调解机制，最终客户认可了该行给出的还款方案，归还本金及利息共计16700元，法院于2025年1月7日出具民事调解书。这场金融纠纷在司法程序前实现了“软着陆”。

这场纠纷的化解，正是该行践行枫桥经验的缩影。通过建立“投诉预警—主动介入—多元调解”三级机制，将90%的潜在司法纠纷化解在诉前阶段。

三方联动：编织矛盾化解的立体网络

面对复杂的金融纠纷处理难题，该行积极探索创新化解机制。自2023年11月起，依托北京秉正银行业消费者权益保护促进中心的专业平台，通过电话沟通、线上会议、面对面协商等多元化渠道，与50多名证券化业务客户展开深入交流。经过耐心沟通与专业调解，成功与客户达成还款协议，截至2025年4月，累计收回本金132万元，有效化解了潜在金融风险。

这一成果得益于“内部专业调解+外部情感润滑”的创新模式。一方面，该行充分发挥专业优势，通过数据分析精准评估客户还款能力，制定个性化还款方案；另一方面，借助北京秉正中心的第三方调解力量，以情感沟通为纽带，充分倾听客户诉求，缓解客户抵触情绪，搭建起双方信任的桥梁。这种将金融专业知识与人文关怀相结合的模式，正是该行在金融纠纷化解中“法理情”交融的生动实践，既维护了金融机构合法权益，又充分保障了消费者的合理诉求，实现了金融纠纷的实质性化解，为行业纠纷处理提供了有益的参考范例。

服务革新：从被动化解到主动预防的蝶变

位于萧山老城区的中国工商银行南苑支行，63岁的张女士跟着大堂经理学习手机银行操作。“现在我自己就能操作，再也不用麻烦孩子了。”她笑着说。这种从源头减少服务摩擦的“前置化”措施，正是该行投诉压降的深层密码。

该行建立“服务痛点捕捉机制”，梳理出高频问题场景。针对老年客户反映的“智能设备不会用”“密码重置”等问题，在所有网点设立“银发驿站”，配备放大镜、老花镜、书写板，推出“三步引导法”：主动询问需求、分步演示操作、事后电话回访。同时，开展适老化改造，包括增加无障碍通道、配备轮椅、拐杖等助老物品等。该行还提供了专业的理财建议和个性化的服务方案，优化服务流程，提供预约上门服务等措施，相关经验被当地主流媒体专题报道。

服务体系的事前预防，让工行江南支行完成了从“应对投诉”到“经营信任”的范式转变，让金融服务的每个触点都成为矛盾的“缓冲带”和信任的“增长点”。

从庭前调解的“应急响应”到三方联动的“立体网络”，从调解委员会的专业处置到服务体系的源头预防，工行江南支行的实践本质上是枫桥经验在金融领域的创造性转化。当每一次矛盾化解都转化为治理能力的提升，当每个网点都成为矛盾化解的“桥头堡”，当每位员工都成为服务初心的“传递者”，金融机构便能在时代的浪潮中筑牢客户信任的基石。在建设人民满意银行的征程上，该行正以实际行动证明：只要心中装着群众，再复杂的矛盾也能化作春风细雨，再艰巨的挑战也能变为治理新篇。

据了解，自2007年成立以来，工行江南支行秉承着以客户为中心的经营理念，多次荣获系统内外荣誉。系统外，先后荣获萧山区级文明单位、全国金融五一巾帼标兵奖、2023年度萧山区共青团工作优秀集体等称号；系统内，先后获得工行总行先进基层党组织、“巾帼文明示范岗”，工行浙江省分行先进基层党组织、私人银行旗舰支行等荣誉。

五年期利率跌下2.5% “存五年不如存三年”

银行存款利率再迎“降息潮”

近日，多家中小银行跟进下调部分定期存款产品利率，部分银行5年期存款利率跌至2.5%以下，且长短期“倒挂”，出现了“存五年不如存三年”的现象，让不少储户颇感惊讶。甚至，还有部分机构月内已进行了两至三次利率下调动作。

业内人士分析，当前储户存储长期存款的意愿强烈，银行通过下调中长期存款利率，优化负债结构，应对存款定期化带来的成本上升问题。这背后折射出中小银行负债管控的迫切性。

中小银行跟进下调定期存款产品利率

4月27日，华瑞银行公告称，自次日起调整部分期限存款挂牌利率，其中整存整取三年期、五年期分别调整为2.5%、2.4%，较此前分别下调10BP、15BP。而此番调整已经是4月以来该行第三次调整存款利率，调整集中在三年期及五年期的利率水平，其中五年期利率经过三次调降后累计下调了30BP，且与三年期利率出现“倒挂”。

类似情况并非个例。进入4月底，包括清徐农商银行、德清农商银行、微众银行、福建华通银行等在内的中小银行近期纷纷宣布下调部分存款产品利率。

具体来看，4月27日，清徐农商银行发布人民币存款执行利率调整公告，调整后3个月期、6个月期、1年期、2年期、3年期、5年期整存整取存款实际执行利率分别为1%、1.2%、1.6%、1.7%、1.9%、1.9%。

4月25日，德清农商银行发布公告称，自4月30日起调整人民币储蓄存款执行利率，相比该行3月公布的利率表，1年期、2年期、3年期、5年期整存整取定期储蓄存款利率分别下调5个、10个、10个、25个基点，至1.65%、1.7%、1.95%、1.8%。

4月21日，福建华通银行将2年期、3年期、5年期个人定期存款挂牌利率分别调整为2%、2.45%、2.5%。值得一提的是，该行于4月13日已下调3个月期、3年期、5年期个人定期存款挂牌利率至1.3%、2.7%、2.6%。

此外，还有华通银行也在本月两度下调存款利率。其中，3年期和5年期的个人定存产品利率自4月21日起分别调整至2.45%和2.5%，分别下调25BP和10BP。距离前一次调整不过8天，此前该行于4月13日起将3年、5年个人定期存款挂牌利率分别调整为2.70%和2.60%。

富民银行自4月17日起调整存款挂牌利率，其中三年期、五年期储蓄存款分别调整为2.5%、2.4%，均下调了10BP。

融360数字科技研究院发布监测数据显示，今年3月，银行整存整取存款3个月期平均利率为1.249%，6个月期平均利率为1.449%，1年期平均利率为1.566%，2年期平均利率为1.666%，3年期平均利率为2.042%，5年期平均利率为1.883%，3年和5年的存款利率剪刀差进一步加大。

5年期大额存单利率快速下滑

另一方面，大额存单的利率也在悄然变化，越来越迫近“1”字头。

监测数据显示，2025年3月，发行的大额存单3个月期平均利率为1.386%，6个月期平均利率为1.610%，1年期平均利率为1.719%，2年期平均利率为1.867%，3年期平均利率为2.197%，5年期平均利率为2.038%。

与2月份比较，大额存单平均利率除5年期外均上涨，3个月上涨3.31BP，6个月上涨4.84BP，1年期上涨1.51BP，2年期上涨6.13BP，3年期上涨2.03BP，5年期下降11.25BP。随着5年期大额存单利率快速下滑，3年和5年存单利率出现倒挂，这种倒挂其实已经存在不短时间了。

整体来看，银行大额存单利率也渐次下行至“1”字头。值得注意的是，大额存单与定期存款之间的利率差异显著缩小，部分大额存单的利率甚至与普通定期存款持平，从市场整体利率走势来看，业内预计存大额存单利率或进一步下行。

银行存款利率仍有一定的下调空间

据金融监管总局披露，2024年，民营银行各季度的净息差指标分别为4.32%、4.21%、4.13%和4.11%，而其他类型的银行机构净息差水平均在2%以下，且在2024年末银行业整体净息差水平已下行至1.52%。

博通咨询首席分析师王蓬博表示，近期银行下调大额存单利率，主要有三方面原因：首先，银行的净息差持续收窄，需要优化负债结构、压降高成本存款；其次，央行多次下调存贷款基准利率，以支持实体经济发展，这一举措直接影响了包括大额存单在内的各类存款产品的利率水平；再者，市场资金面较为宽松，银行揽储压力相对缓解。总体上看，未来大额存单的发行数量可能呈下降趋势。

那么，存款利率是否还会继续下行？东方金诚首席宏观分析师王青认为，综合当前外部经贸环境变化，国内房地产市场和物价走势，二季度“择机降准降息”时机已经成熟。

据《每日商报》

新消费赛道开启新超额

基金经理单押传统标的或难再“躺赢”

今年“五一”假期，消费市场的火爆场面令人目不暇接，新消费场景迸发的新活力同样夺人眼球。比如，广州萤火虫漫展人声鼎沸；分布在上海不同商圈的十余场漫展，所聚拢的人气节节攀高；瞄准Z世代人群的泡泡玛特持续火热，新品开售再掀抢购潮；“携宠出行”再度刺激宠物经济走向高景气。为此，一些城市也开始尝试打造“新消费品牌”标杆。

在二级投资市场，新消费赛道也一直受到基金经理关注，一些尝鲜的基金经理正享受着新消费赛道股价上涨带来的高回报。在年内的基金业绩排行榜上，尽管人工智能（AI）、创新药等含“科”量较高的主题基金明显霸屏，但重仓新消费的基金也不甘示弱，风头渐盛。

“五一”期间，当很多投资者还在聚焦交通流量、景气门票、餐饮酒店等传统消费数据时，一些基金经理或在漫展中紧盯潮玩动向，或在线下重点考察量贩零食的门店分布。新消费场景越来越抢镜，高铁的宠物托运服务甚至让基金经理发出了“传统铁路服务也能带来创新”的感叹。

华南一位基金经理表示：“新消费市场潜力巨大，由年轻消费群体引领的‘悦己消费’和‘情绪消费’越来越火热。”

另一位从业时间较久的基金经理则表示：“新消费赛道过于‘新鲜’，我是先在资本市场研究了这些新消费赛道的上市公司，然后才开始在线下留意这些公司。”

新消费场景正激发消费新活力。与新消费赛道总体上“润物细无声”的发展态势相比，新消费赛道上市公司在资本市场上的表现则似乎“一鸣惊人”。

年初以来，新消费概念股持续成为资金追逐的焦点。港股方面，老铺黄金在去年大涨的基础上，今年又涨逾2倍；卫龙美味、泡泡玛特的年内涨幅也已翻倍；美图公司、毛戈平、周黑鸭等年内涨幅则均超50%。A股方面，量贩零食龙头万辰集团年内涨幅翻倍，宠物经济龙头中宠股份、乖宝宠物年内则分别累计大涨58%、39%。

今年上半年，餐饮行业迎来上市浪潮，已有蜜雪集团、古茗、霸王茶姬等多家企业成功上市。截至目前，蜜雪集团最新股价达493.8港元，较202.5港元的发行价翻了1倍之多。

值得一提的是，一些经营传统业务的企业也借助新消费赛道完成“老树开新芽”，在资本市场绽放第二春。比如，以电商代运营业务起家的若羽臣，今年开年以来股价大涨75.59%，近一年涨幅则超过了3倍。2024年，若羽臣旗下的绽家将“香氛洗衣液”作为战略单品推出，大获成功。

记者注意到，这些被划入“悦己消费”“情绪消费”赛道的公司，目前业绩普遍较好，已从讲故事阶段逐步步入业绩兑现期。

新消费赛道崛起的背后，是需求升级、技术变革与政策支持的共振。对于基金经理而言，超额收益不再仅仅来自长期持有传统龙头的“躺赢”，更要通过深度挖掘创新节点以捕捉新机会。 据《证券时报》

中信银行 CHINA CITIC BANK 杭州萧山支行 HANGZHOU XIAOSHAN SUB-BRANCH

中信银行理财产品推荐

近期热销理财产品

产品	起购金额	产品期限	业绩基准	备注
结构性存款	1万元	94天	1.05%/1.9%/2.3%	每周滚动发行，纳入存款保险机制，安心之选
定期存款	1000元	1年/2年	1.6%/1.7%	储蓄存款，安心保障
日盈象天天利53号A	1万元	T+1	近7日年化1.89%	每个工作日灵活申赎，T+1到账
乐赢稳健轻松投91天A款（新享1号）	1万元	91天	2.15%	新客专享理财，单户限购10万元
（稳信+）安盈象固收稳利十四个月封闭147号A	1元	421天	2.3%-2.9%	募集期：5月6日-5月13日，精选债权资产，混合估值，封闭运作
安盈象信颐固收稳利两年封闭式48号A	100元	740天	2.35%-2.95%	募集期：5月6日-5月14日，精选债权资产，追求月月分红，低波体验

（具体产品预期收益以网点当日在售为准）特别提醒：理财非存款，投资需谨慎

热销银保产品

产品名称	产品到期	测算年化收益率	起购金额
平安尊盈2.0终身寿险	保障终身	有效保额复利2.5%增值	1万元
中邮鑫享一生E款终身寿险	保障终身	有效保额复利2.5%增值	1万元

热销基金推荐

产品名称	起购金额	期限	特色
招商安和（A类018679；C类018680）	1元	-	红利低波产品定位，以高等级信用债为主，权益中枢10%左右，基金经理过往业绩优异。
基金定投【目标盈】	1元	-	一键签约自动买入，懒人投资达标止盈

萧山支行营业部:81595812、81595813、81595814、81595815、81595816、81595817、81595819、81595820
之江支行:83893155、82720727、82753383、83815320
江东支行:83686725、83815326、83686722、82118101、82119190、83815329
江南支行:85307958、82636889、83815937、82660046、83815771
三江社区支行:82335973 钱江世纪城支行:65152229、65152230

（广告）

银基携手共筑中小企业服务新生态

中信银行与国家中小企业发展基金签署战略合作协议

■通讯员 王节

近日，中信银行与国家中小企业发展基金在北京正式签署战略合作协议。

签约双方表示，未来将重点围绕中小企业全生命周期发展需求，在母子基金设立、科技企业服务、并购资源整合、私募生态搭建等方面深化合作，携手构建更加完善的金融服务生态，为培育新动能、发展新质生产力提供强有力的金融支撑。

作为国家级战略性母基金，国家中小企业发展基金始终肩负着“扶持优秀中小企业、激发社会创新活力”重要使命。基金通过市场化运作模式，带动社会资本重点支持初创期成长型中小企业加快发展，成功投资培育了一大批发展潜力大、创新能力突出的优质中小企业，在推动产业转型升级和经济高质量发展中发挥了引领性作用。

中信银行作为中信集团旗下最大金融子公司，始终与实体经济共生共荣，将“五篇大文章”纳入全行2024—2026年发展规划，为业务发展锚定方向。特别是在科技金融领域，该行充分发挥中信集团“金融全牌照，实业广覆盖”的独特优势，推进“产品专属化、体系专营化、生态专业化”三大引擎，持续打造科技金融服务的“样板工程”，此次成为首家与国家中小企业发展基金战略签约的商业银行，亦是中信银行积极服务国家战略、支持实体经济发展的重要里程碑。