

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之十六

中信银行郑州分行营业部 用“家文化”打造幸福银行

优质服务是银行发展的永恒生命力,是立行之本。中信银行郑州分行秉承“中信服务 天天进步”的服务理念,在做强经营实力的同时,用优质服务水平展现出浓厚的文化内涵和激昂的精神面貌。作为中信银行打造的智慧(旗舰)网点,中信银行郑州分行营业部始终秉承“中信服务,天天进步”的经营理念,营造“家文化”的内部氛围,将中信银行、客户、员工紧紧地融合在一起,把“便、利、温馨”传递给每位到访人员,全力做到服务无小事,用心每一天。倪子/文 马健/图



推荐理由

岳女士:得知中信银行郑州分行营业部有专门的母乳喂养室,作为准妈妈的我迫不及待地去看了一下。一间不大的温馨小屋,里面不仅有婴儿床和座椅,还有很多造型可爱的玩具和早教书籍。以后去银行办业务,再也不愁没地方给孩子喂奶了。目前郑州公共场所设立的哺乳室很少,中信银行郑州分行营业部能专门提供这样一个私密场所,体现了人性化需求。

奔跑吧,银行

网点热线:0371-55588777

网点地址:郑东新区CBD商务内环路与商务西七街交叉口中信银行大厦一层

体验指数

大堂环境	业务服务
★★★★★	★★★★★
自助设备区	微笑服务
★★★★	★★★★★
增值硬件	专属服务
★★★★★	★★★★★

中信银行
郑州分行
营业部



“一键呼叫”大堂经理随呼随到

中信银行郑州分行营业部是中信银行郑州分行打造的智慧(旗舰)银行网点,今年5月份,郑州分行营业部升级改造,增添了各种高科技元素,厅堂Pad就是其中一项智能机具。

“网点服务作为银行市场拓展和形象展示的重要阵地和窗口,除了要有先进的硬件设备满足客户多元化的需求,更要‘人机结合’,追求服务的深度和高度。”据中信银行郑州分行营业部总经理王莉雅介绍,平时客户去银行办业务往往都是取号按顺序办理,在中信银行郑州分行营业部,不仅客户被呼叫号码,大堂经理也要协助客户同时被“呼叫”。

将提供优质服务成为一种快乐

“家”文化实质上体现着中信银行‘以人为本’的服务理念。”王莉雅说,在这里,上至总经理、业务骨干,下至网点保安、保洁,他们都把网点的事当“家”事,争相付出只为保持“家”的温馨、舒适。

“前段时间郑州下大雪,平时8分钟的路程,我足足走了40多分钟,到单位时是7点20分。我以为自己是第一个到的,没想到我们的保洁大姐已经站在寒风中用铁锹一点一点清扫门口的积雪。后来得知那位大姐凌晨4点多就起床往网点赶,为的就是赶在网点营业之前把门口积雪清扫干净,为客户提供一个舒适、整洁的环境。”

王莉雅说,2014年~2015年,为提升营业部整体服务水平,强化网点营销意识与技巧,营业部积极响应分行

王莉雅说,该行在大厅等候区、柜台处都放置了Pad,供客户了解、办理金融业务。它的特别之处在于显示屏的右上角,有个“人形”的按键。客户只要轻轻按下这个选项,大堂经理便第一时间接收到讯号,并且用最快速度引导客户至对应的业务办理区,进行无缝隙一对一服务。

“先进科技的落脚点还是为客户服务。中信银行郑州分行一直坚持‘以客户为中心’的经营理念,把‘中信服务,天天进步’的口号贯彻到每一项金融服务中,努力为客户提供最优质、规范的服务。”王莉雅说道。

“换位思考 用心服务”的服务提升工作,勇于突破、大胆创新,设身处地为客户着想,提升客户体验,全面塑造“中信服务 天天进步”的响亮品牌。从雨伞架、针线包、急救包、老花镜等便民硬件设置,到服务礼仪培训、支行员工行为规范、服务准则等软件升级,从细致入微处尽显营业部温馨体贴的关怀。

服务工作无小事,该分行营业部在“家文化”的引导下,使员工能够树立大局观念,从本职工作做起,配合、支持工作伙伴,形成网点一盘棋;能够体察客户需求,感知客户不易,践行“以客户为中心”的服务宗旨,提升客户服务体验,最终将中信银行郑州分行营业部努力打造成一家幸福银行,一家名副其实的智慧型旗舰网点。

行业动态

民生银行 发布跨境电商支付产品

近日,中国民生银行积极开展跨境金融创新,推出了“全程不落地”的跨境电子商务外汇支付系统。该系统提供包括9个外币币种的线上结售汇、收付汇、反洗钱、国际收支申报和个人结售汇登记等服务,从前端交易到后端申报实现“全线上、自动化”处理,为跨境电商支付结算提供了高效的服务支持。近年来,民生银行从支付、融资、资金等业务全方位打造跨境电商金融服务,包括跨境人民币支付系统、全流程跨境支付系统、跨境资金锁汇、跨境电商资金回流以及跨境电商在线融资平台等系列产品,形成跨境电商综合金融服务方案。刘建飞

兴业银行 竞争力排名位居亚洲银行第六

近日,在第十届21世纪亚洲金融年会暨2015年亚洲银行竞争力排名研究报告发布仪式上,兴业银行竞争力排名第六,并蝉联“亚洲最佳股东回报银行”奖。截至2015年三季度末,该行总资产达5.2万亿元,成为股份行龙头;实现营业收入1123.54亿元,同比增长23.67%,净利润412.21亿元,同比增长7.62%;总资产收益率和净资产收益率分别为0.86%和15.75%,继续保持国内上市银行优秀水平,且是国内目前拥有最多金融牌照的商业银行之一。赵怡然

平安口袋银行 加速布局互联网金融

11月初,平安口袋银行上线了“幸运大转盘”的活动,客户完成指定交易即可轻松获得转盘抽奖机会。活动一上线,粉丝参与人数就不断刷新。作为平安银行互联网金融的核心产品之一,口袋银行延续了平安银行“做互联网时代的新金融”战略思路,围绕年轻的互联网群体,满足他们快节奏、碎片时间的市场环境,集借记卡、信用卡、理财、移动缴费及掌上生活于一身,同时整合集团的资源和优势,推出“保险超市”、“黄金账户”、“快E盈智能理财”、个人结售汇等,通过各类创新的投资功能和丰富的理财组合,满足各类客户个性化的投资理财需求,提高客户黏性和活跃度,随时随地为人们提供贴心人性化的金融服务。刘欣

平安人寿助力 2015年教育论坛成功举办

日前,平安人寿全程独家公益支持的2015年教育论坛在深圳成功举办,本次论坛的主题为“教育的未来——关注孩子的精神成长”。平安人寿董事长兼CEO丁当参与活动并发表主题为“唯少年与校长不可辜负”的专题演讲。自2012年起,平安人寿筹集多方力量,通过平安人寿客服节组织发起“全国校长培训计划”。截至目前,该项计划已累积服务近400所学校及校长。本次教育论坛即是在“全国校长培训计划”的实践基础上,对教育公益专注投入与深耕发展的一次成果展示。范斌华

中国人寿少儿绘画 颁奖典礼在广州举办

11月28日,中国人寿在广州举办“牵手国寿 孝善为先”少年儿童绘画活动全国优秀作品展开幕式暨颁奖典礼,来自全国各地的获奖代表、美术教育专家参加了现场活动,部分获得国家级奖项的获奖作品将于2015年11月28日至2016年初在广州市公开展出。经过层层评审和中国美术家协会艺术委员会邀请专家进行的终评,共有400幅作品,31名优秀指导老师和5家组织单位荣获国家级奖项。本届少儿绘画活动大力弘扬中国传统文化,围绕尊老爱幼、善言善行开展活动。刘富安

资产寒冬下,P2P平台要穿几层棉裤“御寒”



主办方聚金资本与第三方合作伙伴合影

伴随着整体经济形势的下行,原本就面临优质资产开发瓶颈的P2P行业陷入了更为严峻的“资产荒”。日前,聚金资本召开座谈会,与行业人士一同探

讨行业现状。那么,面对资本寒冬,P2P平台要穿几层防护“棉裤”才能健康发展呢?

行业相关人士认为可分为以下五层,第一层,资产获取与安全度是根本;比如借用银行的风险管控模型,分销银行的部分资产;第二层,资金的监管与真实流向是关键。采取资金托管式的分账管理,做到一人一户,专款专用;第三层,为资产端的安全叠加防护措施。可以与保险公司合作,防范因借款人或资产端一些意外事件而造成违约的发生;第四层,建立健全电子保全系统,保障交易数据的完整和客观真实;第五层,运用大数据建立反欺诈系统;防止

欺诈事件的发生,使用户在投资前就能对借款人有更清晰的了解。

当天,作为河南互联网金融行业会长单位,聚金资本特别联手平顶山银行、安诚保险、第三方数据保全机构安存科技、反欺诈机构同盾科技等四大系统,就如何保障投资人资金安全问题进行了深入探讨并现场签订资金托管、意外保障、三方保全、反欺诈协助等合作协议。从资产端获取到资产甄别、大数据反欺诈,再到银行资金托管与特殊意外事件的防范,直到投资人维权取证,环环相扣,真正做到五重保障,实现安全闭环。

倪子 杨长生