

中国银行河南省分行网点差异化建设专题报道 改变,只为给您更好的体验

如今,越来越多的客户不再满足于传统服务,而是追求更高质量的个性化服务,这要求银行竞争从拼数量向拼便捷、拼体验等方面转变。

“面孔的改变是为了给客户提供更好的服务。”谈及未来网点转型的发展愿景,中国银行河南省分行渠道管理部总经理赵旭升坦言,该行的关注点放在提升客户体验,给客户提供更高效的服务。而且,在这条改变的路途上,只有起点没有终点。倪子 杨长生



金融服务从同质化到专业化转变

作为服务中介,专业始终是吸引客户的重要名片。在产品、服务、厅堂体验、销售服务流程趋同的情况下,银行网点必须加强网点转型的精耕细作,找准网点定位和目标客群,提升专业能力,获取细分市场的竞争优势。

2016年以来,中国银行河南省分行围绕信用卡、消费金融、轻型网点等类型,稳步转型了一批特色化、专业化网点,塑造了中国银行与众不同的服务品牌,有效提升了市场竞争力。

据介绍,目前中国银行河南省分行成功转型22家银行卡特色网

点、49家个贷特色网点、2家轻型网点以及1家科技特色支行。通过年末数据结果验证,网点差异化建设初见成效,不仅多项营业指标位列系统前列,还创下多项“第一”的纪录。

例如,“个贷专业型网点”中国银行郑州花园金融广场支行于2017年11月成功发放全省首笔“租房贷”,对房屋租赁市场进行了有益尝试;作为河南省分行第一家分期特色支行,中国银行郑州东风路支行率先实践汽车分期总对总新模式,扩大了车位分期及家装分期规模。

差异化战略引领多元化转型升级

“银行网点作为营销前沿,是复杂产品销售的主要渠道,更是接近市场和客户信息收集的神经末梢。因此,通过战略引领深化转型、加速创新,将成为中国银行应对挑战、提高核心竞争力的必然选择。”

据赵旭升介绍,在持续优化全行网点布局,明确网点分类标准,调整网点结构,推进差异化发展的目标下,中国银行河南省分行构建了“以旗舰型网点为龙头、以精品型网点为

支撑、以专业性网点为特色、以轻型网点为补充”的服务格局,从而形成鲜明的差异化发展战略。

互联网的飞速发展,对传统银行业带来的不止是压力,更是一种强有力的推动力。改变,是为了给客户带来更好的服务和体验。银行只有不断创新,强化自己的核心优势,找到适合自己独特的市场定位,打造互联网时代的新金融服务模式,才能实现卓越发展。

智能网点转型叩响未来银行大门

寒冷的冬日,气温骤降至零下。市民王先生上午10点来到中国银行河南省分行营业部,他急着给在国外留学的儿子汇款。看着营业大厅内熙熙攘攘的人群,王先生心里犯起嘀咕:“这么多人,我得等到啥时候?”

“您好,国外汇款用这台智能柜台就行。”在大堂经理帮助下,不到5分钟成功办好。如此高效快捷的服务效率,王先生感到十分“意外”。

如今,去中国银行网点办理业务你就会发现,智能设备变成主角,它们正逐步替代传

统柜台的人工业务:开户、签约、汇款、理财、外汇等几十种非现金业务,智能设备让效率提升的同时也让客户竖起了大拇指。

在这背后,是中国银行线下网点正在经历的一场深度转型。赵旭升说:“中国银行正越来越向着智能化的方向发展。智能化转型升级的终极目标是具备真正的智慧型‘大脑’,利用大数据实现对客户的完全洞悉能力,了解客户的风险偏好、财富管理需求,进而提供量身定制的差异化产品和产品定价以及个性化服务。”

工行中牟支行细化措施防范外部欺诈

近日,工行中牟支行加强防范外部欺诈,保证业务健康、稳定发展。例如,加强员工对风险案例、外部欺诈案例的培训学习,提高客户防范意识。工作人员提高识别和防范各种诈骗的能力,并通过告示牌、宣传折页等方式,多渠道、全方位提醒前来

网点办理业务的客户增强防骗意识,严格落实防护措施,避免客户资金受损,让客户真正感受到工商银行是值得信赖的银行;规范基本业务操作流程,严格遵守规章制度;坚持以客户为本的服务理念,注重细节提升服务。苏海燕 李欣

交行开封西门大街支行打造无障碍服务

“没想到交行的工作人员还会手语!真不错。”网点的客户纷纷称赞道。近日,交行开封西门大街支行迎来一位特殊的客户,该客户是一名聋哑人。交行工作人员通过手语交流,了解到原来客户忘记了卡密码,需要

做密码挂失业务,随即为其安排至网点的爱心窗口。爱心窗口柜员利用平时休息时间学习的手语和客户进行解释沟通。卡密码挂失是高风险业务,通过耐心询问和答疑解惑,最终顺利为客户办理了业务。全权

光大银行携手蚂蚁金服共建万家物业缴费平台

1月26日,光大银行携手蚂蚁金服推出“光大银行——支付宝万家物业项目”合作。该项目预计首年将覆盖10000个社区,超过1500万群众提供更方便、更贴心、更安全的便民缴费服务。光大银行将依托云缴费平台优势,创新搭建面向各类物业快速接

入线上缴费的开放平台——万家物业平台。平台涵盖商户信息管理、住宅信息管理、账单信息管理、结算清分管理、历史数据查询五大功能。物业公司可快速接入实现物业缴费线上化。胡凯艳

中信银行推出有温度的智能投顾“信智投”

1月25日,中信银行在京召开“信智投”发布会,共同探讨人工智能和未来金融投资领域如何融合发展。会上,中信银行发布了“信智投”智能投顾产品。人工智投产品的开发,是中信银行长期以来在金融科技

领域积极探索的阶段性成果。据介绍,“信智投”主要有三大亮点:一是“信智投”的投资理念是“懂投资、更懂你”,二是体现在“信智投”的特色“双脑智投”,三是体现在“信智投”的用户体验“大道至简”。张弘扬

建行薪享通工资“薪”福利 巧妙“享”加薪

日前,建设银行面向代发工资客群推出一款灵活计息,具备活期便利、定期收益的专属存款的创新产品——薪享通1号。只要您是在建行系统代发工资的个人客户,现在可对名下的任一账户进行免费的薪享通升级。龙卡通、理财卡或活期一本通

存折所有介质均可。升级后您即可享受活期便利、定期收益、按季付息、高贡献高收益的专属权利。0起点签约,全年有效;自签约之日起,按照签约账户季度日均存款分档计息,按季结息;最高可享受两年定期利率上浮20%。杨琳

光大新版手机银行全新上线

近日,光大银行在北京举行“一部手机,一家银行”2018中国光大银行新版手机银行发布会。本次发布的光大新版手机银行引入、应用生物识别技术,新增定制资讯,并对各项业务流程进行了全面优化,有效提升

客户体验。本次新版手机银行在六大模块上实现了全面升级,打造出以新版手机银行为核心,阳光银行、微信银行、电话银行、瑶瑶缴费、移动支付等服务渠道为重要组成部分的移动金融服务矩阵。胡凯艳

浦发银行郑州分行建“创意厅堂”评“最美网点”

近年来,浦发银行郑州分行每年在元旦、春节期间举办“靠浦团圆季”和“靠浦大拜年”等最美网点主题评选活动。今年,该行各网点及小微社区支行结合贺岁存单、大额存单、贺岁金、快捷支付、信用卡等特色浦发产品,争相打

造“创意厅堂”,评选“最美网点”。该行通过汇总各网点制作的员工“全家福”图片,分为同城、异地、小微社区行组,在“浦发银行郑州分行”官方微信发布,进入投票环节;将排名前列的网点授予“最美网点”荣誉称号。岳亚璇

工行郑州金水支行成功堵截诈骗客户资金案件

近日,工商银行郑州金水支行成功堵截一起诈骗客户资金案件。案发当日,一名50多岁的男客户在一男子陪同下进入支行营业大厅,到现金柜办理取款6万元的业务。柜员在接

过叫号单后发现叫号单上写有“报警”二字,陪同客户的男子一直在向柜台张望,柜员看到后不动声色,迅速通知当班主管和网点主任报警,待派出所民警到达网点后一起将该男子控制。事后了解到客户被该男子进行诈骗。此次案件体现了该行员工防范外部欺诈风险意识较强,有效保障了客户资金安全。蒋庆杰 李欣

银行播报