

# 网点装备升级 打造移动金融服务模式

## 交行移动柜台 让服务更贴近客户

近年来,移动互联网和科技金融发展趋势汹涌,面对智慧银行、无人银行等新型智能化银行服务发展,交通银行致力于为客户提供更加“有温度”的移动金融服务。

利用自身科技优势和信息优势,交通银行创新转型发展新思路,加快推动传统柜面业务处理向移动智能设备迁移,利用WIFI或4G等无线通信网络技术接入,打造以手持终端为核心的智能化移动服务新平台,为交行客户提供更加贴身、便捷、高效、优质的服务,进一步提升交行服务品牌和客户体验。倪子 全权 杨志斌



### 小身材、大能量,移动服务承担主要业务

精心打造“移动柜台”。手持终端由平板电脑、多功能外设、便携打印机组成,具有可携带、可移动、使用便捷的特点,不仅能在厅堂移动服务客户,更能走出厅堂外拓营销客户,为客户提供全天候、全流程、全功能的一站式移动金融服务,从根本上改变了传统银行柜台的服务模式。

持续丰富业务功能。手持终端目前已实现包括银行卡开卡、激活,电子渠道签约,卡挂失,理财认购、赎回以及各

类客户查询等246种主要业务功能,不仅能够直接为客户办理业务,还能够辅助厅堂其他自助智能机具业务办理。

主动服务减少等待。手持终端推动业务处理从“柜面被动等待客户”到“厅堂主动服务客户”转变,服务客户向前“再迈进一步”,减少服务客户中间环节,服务客户更加主动,从了解客户需求到提供解决方案,再到满足客户需求,为客户提供一站式贴身服务。

### 简流程、优业务,智能服务彰显交行效率

简化流程提升感知。交通银行手持终端有效实现了业务整合,通过业务联动简化主要业务办理流程,减少了客户业务对银行柜台依赖度,从隔着玻璃办理业务到面对面、肩并肩服务,客户的感知度、满意度得到了更大提升。

优化业务安全高效。交通银行不断强化客户信息安全管理,通过技术手段有效保障客户权益和资金安全。通过人脸识别智能算法提高业务审核效率,将

客户电子签名和业务受理合成二维码电子回单发送客户手机银行,既绿色环保又能长期保存。

智能连接一体服务。手持终端更是串联了各类智能机具的服务场景与链条,补齐机具的功能短板。通过手持终端与智易通、现金循环机、小钱箱等智能机具的有效连接,将厅堂机具效能发挥到极致,以流程创新破解客户自助办理及现金业务的难题,实现智能机具“1+1>2”的功效。

### 扶微弱、解难题 创新服务赢得客户称赞

关爱特殊群体践行企业责任。对于老年客户、困难群众、边远地区以及存在各类不便等特殊原因无法亲临网点办理业务的客户,交通银行充分发挥手持终端“移动柜台”的便利性,由业务人员带着手持终端进行上门服务,方便了客户,赢得了称赞。

深入社区企业助力普惠金融。手持终端对于外拓服务发挥越来越重要的支撑作用,特别是在外出办卡与签订品牌客户服务协议中优势明显,是拓客与提升财富品牌客户的重要渠道。在社区行、企业行、商圈行中,通过集中满足客户业务需求,推动银行服务从“坐商”向“行商”转型,助力普惠金融事业发展。

业内人士评价说,手持终端不仅为轻型化营运、场景化服务提供了平台应用支撑,提升了网点服务的智能化水平,更是改变了传统银行柜台的服务模式,扩大了厅堂服务的半径与业务办理的范围。在“互联网+”不断深入的时代潮流下,线上线下渠道融合,服务模式创新发展将成为银行的“新常态”。

### 银行速览

#### 交行郑州中原中路支行 强化消保工作

今年以来,交通银行郑州中原中路支行将消保工作尤其是消保理念传导嵌入到零售业务的各个环节,通过统一思想、建立消费者权益保护机制、全员树立消保理念,开展换位思考讨论等方式,将消保工作作为日常工作的重要内容,尤其是在开展的社区行、单位行等活动中,将消费者权益保护知识的宣传作为首要环节广而告之,截至目前,累计进行消保知识宣传7次,宣传受教育500人次,有效提升了消费者的金融素养。全权

#### 郑州兴业银行 举办党务工作培训座谈会

5月10日,兴业银行郑州分行组织举办党务工作培训暨党建工作座谈会,会议围绕党的十九大关于加强基层党建工作的新要求,特邀党务工作专业人士作《关于基层党组织建设和党务工作方法》的专题讲座,交流了分行基层党建工作开展情况,明确了下一步分行基层党建工作思路。兴业银行郑州分行党委书记、行长刘健出席,各异地分行综合部负责人、各党支部书记和党务工作者共50余人参加座谈会。这次座谈会是在兴业银行全行上下扎实推进全面从严治党的大背景下召开的一次十分重要的会议,是进一步深化郑州分行党建工作的部署会和动员会。杜红涛

#### 郑州中信银行营业部举办“信怀感恩 拥抱母亲”活动

日前,中信银行郑州分行营业部举办“信怀感恩 拥抱母亲”客户活动,20余位客户受邀到场参加。活动中,中信银行郑州分行营业部工作人员对贵宾的到来表示欢迎,为现场的妈妈们送上温暖的节日问候。活动现场,主持人为大家详细讲解了近期的热销产品,为客户带来了丰盛的理财盛宴。最后,工作人员为到场的每位母亲准备玛瑙手串手工编织课程,讲解玛瑙的功效及手工编织方法,让平日繁忙奔波的子女们亲手为母亲献上爱的礼物,参与客户纷纷表示体验良好。章世刚

#### 平安智慧生态快闪店亮相

5月13日,在平安集团30周年即将到来之际,平安智慧生态快闪店在平安银行全国34家分行的30家平安银行零售新门店及23家传统网点与客户见面。本次快闪活动,平安银行联手平安集团“医疗、汽车、金融、房产”四大生态圈相关专业公司,向客户展示了一站式综合金融服务场景,以及与各场景相关的黑科技。当天全国各网点累计到店人数近2万人,还有近1100万人通过直播观看和参与了线上互动。34城快闪透露出平安银行在新零售金融方面的快速布局。复制零售新门店、重构线下门店经营模式,为客户提供线上线下一致化服务。刘欣

### 基金看市

## 货币基金不再“保本保息”

按照“资管新规”规定,理财产品今后不再“保本保息”,其中也包括了基金公司发行的货币基金产品。近日,有基金公司已经利用“市值法”对货币基金收益进行计算,并上线了这一新型货币基金产品。

### 货币基金不再“保本保息”

以往投资者常见的货币基金收益计算方法,是摊余成本法。也就是把收益平摊到每一天,让投资者看到每天都有收益进账。

比如,某只货币基金7日年化收益率为3.9%,就是把最近7日的收益率作个平均,再折算成年化收益率,得出结果。如此,容易使投资者产生“保本”的错觉。而新型货币基金没有将收益平摊,而是根据投资产品价格的波动计算

收益,并用“净值”的形式显示。而净值是波动的,如果净值为负,就表明这只货币基金亏钱了。

业内人士表示,摊余成本法是货币基金实现T+0快速赎回的重要制度基础,由于摊余成本法计价忽略了市场波动,使货币基金演变成事实上的保本型产品。而净值法下由于需要计算赎回份额的当日单位净值,因此一般是T+1赎回。

### 未来不会持续“高增长”

面对不断“疯长”的货币基金,监管层注意到其隐含比较大的流动性风险,并对其进行约束。据悉,监管层曾在近期召开闭门会议,就货币基金T+0单日赎回限额等问题向业内征求意见,主要讨论了四方面内容:投资者单账户每日快速赎回额度限定在1万元以内;货币

基金的份额不能在支付场景使用;基金管理人自有资金不能用于资金垫付;非银行类金融机构,尤其是第三方支付机构,不能参与资金垫付。

不仅如此,去年发布的公募基金流动性新规对于新设货币基金提出更高要求,拟允许单一投资者持有基金份额超过基金总份额50%的,明确须采用发起式基金形式,并在基金合同、招募说明书等文件中进行充分披露及标识,且不得向个人投资者公开发售。

业内人士分析,按照现有监管要求操作,净值法下货币基金基本也不会轻易出现亏损,且长期来看,平均收益仍然可观。不过,这对于一些风险厌恶型投资者构成一定的影响。而未来,货币基金仍会保持一定的规模增长,但将不会是持续高增长。记者 倪子