



### ■新网点心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

## 浦发银行郑州东明支行 用心服务,真诚专业给予客户



“以前到银行不仅要取号排队,还要填单子、复印身份证,碰到窗口排队的人较多,往往要花费大半天时间。现在有了智能设备,方便很多。”在浦发银行郑州东明支行,刚办完业务的市民王女士表达她对智能服务的感受。

如今,以大数据、云计算、人工智能、移动互联为核心的新一代信息技术不断加速科技与金融的融合,颠覆了浦发银行以往传统的的经营服务模式,造就了“智慧银行”“智能网点”和“智慧柜员”,越来越智能化的服务正在带给市民更为轻松自助的金融服务新体验。

倪子 张俊/文 慎重/图



浦发银行郑州东明支行  
行长陶健

#### 行长观点

智能银行拓宽了银行的获客渠道,它不仅丰富了银行的服务手段,提升银行的服务效率,改善客户的体验,更重要的是它改变了银行的服务理念,重构银行服务形态,解放银行的生产力。科技助力,为浦发银行郑州东明支行在关键时期转型发展插上了翅膀。

#### 客户体验更高效便捷

由于工作需要,市民刘女士换了新手机号。昨天,她到浦发银行郑州东明支行修改个人信息。在大堂经理指导下,不到3分钟便完成业务办理。说起本次体验,刘女士称,除了感觉新鲜之外,不用排队带来的方便和快捷是区别于以往银行体验最明显的地方。

据浦发银行郑州东明支行行长陶健介绍,与别的网点有所不同,该行今年刚刚按照总行3.0标准对厅堂进行了升级改造,配备4台VTM

机和3台网银体验机,能提供更便捷、智能化的个人金融服务。营销人员与运营人员均采取弹性开柜的模式,大部分业务通过VTM机、网银体验机、存取款机完成,只有遇到特殊业务才走进柜面完成。这为客户提供了零距离的贴心服务。

陶健坦言,智能银行是传统银行对互联网+的拥抱,优化线上线下的使用场景,实现了线上线下业务的融合发展。

#### 贴心服务从细节入手

厅堂改造升级既是浦发银行郑州分行推进网点转型的第一步,也为打造零售业务新增长点奠定了基础。成立16年来,该支行以理财和贷款为重点业务,不仅服务社区居民,周边上千家个体工商户也可以享受到支行的便捷服务,包括高频的收单业务,策划各种优惠刷单服务利好周边商户。针对周边个体工商户拓展POS收单业务,浦发银行郑州东明支行还积极联系社区、各大医院加强合作,优质服务、文明服务蔚然成风,浦发品牌“窗口”形象得到社会公众认可。

陶健说:“支行处于郑州老城

区,周边大型医院等优质代发工资单位比较多。除了为医院提供方便高效的结算服务,针对它们的工作性质,我们还大胆创新,提出建设两个厅堂对其服务,一个为线下物理网点厅堂,一个为线上微信厅堂。线上线下相互补充24小时不间断,打破时间限制、地域限制。例如,我们每天会在微信群里向大家推送各种金融及理财知识,随时随地解答各种问题,让忙碌的白衣天使们足不出户即可享受到浦发银行带来的贴心服务,成功实现业务的增长及品牌溢出效应。”



## 河南保协携17家险企走进郑报融媒 “高大上”融媒平台获保险大咖点赞

### 融媒体尽显“科技范儿”

“这么大的电子屏,上面能看到记者的名字、头像、定位,还能现场连线视频通话,好先进啊,和我们想象中的报社一点也不一样。”一走进郑报融媒,保险公司的代表们立马被郑报融媒充满“科技范儿”的办公环境吸引了。

新闻采编监控指挥中心功能强大,全媒体演播厅可以音频视频对话直播,实时互动……不少保险公司代表纷纷点赞,郑报融媒“新闻超市”设施一流、理念超前,高端大气上档次,引领了媒体业转型融合发展潮流。

随后,又参观了郑直播、全息演播厅、冬呱视频等,每到一个地方,参观代表们都表现出了极大兴趣,纷纷拿起手机拍摄各种先进设备,积极参与体验感受。

“移动互联时代,新闻传播从‘纸端’向‘指端’转移,郑州报业集团近年来持续探索媒体融合的方法和路径,这将对今后河南保险行业品牌宣传提供更加合适的载体。”河南省保险行业协会监事朱亚东表示,传统媒体和新兴媒体融合发展是传媒领域一场重大而深刻的变革。保险业的新闻宣传也要适应这一新形势,提高适应宣传新常态的能力和意识。

当天,河南省保险行业协会与中原农险、太平财险、中华联合、国寿财险、富德财险、新华人寿、合众人寿、平安养老、中荷人寿、华泰人寿、国华人寿、阳光人寿、中英人寿、中邮人寿、建信人寿、吉祥人寿以及中信保诚等17家人驻河南的险企代表参观了郑报融媒。



同融合,共发展。9月5日下午,河南省保险行业协会携手省内17家保险公司代表走进郑州报业集团,参观了郑报融媒的中央厨房新闻超市、郑直播、冬呱视频等,深度了解郑报融媒的发展成绩及新媒体矩阵运行模式,实现了媒体与险企的零距离交流。

记者 倪子 张俊/文 慎重 周甬/图



### 有效运用主流宣传平台

近年来,我省保险行业在河南省保险行业协会的指导下,认真贯彻河南保监局关于新闻宣传工作的决策部署,把握关键时间节点,加强行业主动发声,积极回应社会关切,大力宣传河南保险业改革发展成果,不断提升优化行业形象,为行业发展营造了良好的社会舆论环境。

朱亚东说,河南是人口大省,也是保险大省。2017年,河南省保费收入位居中部六省首位,全国排名第五,今年保险行业也呈现了稳健发展。

在行业实现稳步发展的过程中,保险新闻宣传工作的氛围营造、文化激励、舆论引导等作用不容忽视。“《郑州晚报》是省会主流宣传阵地,也为河南保险业的改革发展做出了主流媒体应有的积极贡献。河南保险业更是受益匪浅,我们将有效运用主流宣传平台,讲好保险故事,传播保险好声音,弘扬行业正能量,并将一如既往地鼎力支持《郑州晚报》的建设和发展。”互动过程中,部分公司代表谈到了本次参观郑报融媒并进行品牌宣传的体会。

大家表示,《郑州晚报》是政策宣导的好助手、知识普及的好载体、展示形象的好窗口、交流经验的好平台、保险工作的好参谋。下一步,他们愿意依托《郑州晚报》等主流媒体,积极展开保险行业和郑报融媒的有效融合,做好河南保险行业的新闻宣传工作。