

■ 新网心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

# 建设银行郑州渠东路支行 智能服务,像“大白”般暖心



随着现代金融业与互联网技术的不断融合,银行网点正逐步走向智能化,从最开始的自助存取款机,到现在广受好评的智慧柜员机,这种智能化发展理念正逐步融入银行金融服务业务。

用心方有好服务,用情方显好品牌。走进建设银行郑州渠东路支行,6台白色智能柜员机紧紧围成一圈,给客户带来“自助、智能、智慧”的全新感受和体验。这些智慧柜员机被员工们亲切地称做“大白”,在柜面业务分流,提升网点效能方面担当着重要角色。倪子/文 慎重/图



建设银行郑州渠东路支行  
行长赵鹏

## 行长观点

为客户提供“一站式、自助化、智能化”的网点交易模式,践行了建设银行“以客户为中心”的经营理念。建设银行将不断加快“智慧转型”步伐,构建线上线下融合的“智慧之路”,让市民享受智慧银行带来的快捷、便利的金融服务。

## 客户体验明显改善

昨天,林女士从老家来郑州办事,不小心把建行银行卡丢失了。急得团团转的林女士来到建设银行郑州渠东路支行。了解到情况的大堂经理连忙安慰客户,并指引林女士到智慧柜员机旁办理挂失换卡,短短几分钟就补到银行卡。林女士惊讶地竖起大拇指说:“现在建行智慧柜员机都能办理异地挂失换卡啦,效率那么高,真得给你们点个赞!”

针对习惯使用存折的老年客户,建设银行智能机更是发挥“大白”的温暖特质,实现存折自助取款。客户

持存折无须排队,只需要在“大白”上轻轻一刷,凭预约取款号即可在ATM上取款。整个流程只需3分钟,改变了存折只能在柜台存取钱的尴尬,又提升了客户体验,减轻高柜压力。

建设银行郑州渠东路支行行长赵鹏说,随着柜面业务逐渐向智慧柜员机迁移,客户等候时间较以往缩短,业务办理更为直观。目前,智慧柜员机已成为客户服务的重要渠道之一,越来越多的客户开始享受建设银行智慧柜员机的先进功能和卓越体验。

## 回归服务社会本源

“阿姨,您先喝杯水,歇歇脚。”中午1点钟,环卫工人刘阿姨拿着从家带的饭菜,走进建设银行郑州渠东路支行。大堂经理接过饭盒,熟练地放进微波炉加热,并招呼刘阿姨喝水。

在银行热饭吃,还能休息?是的,您没看错,这是建设银行今年推出的“劳动者港湾”服务,重点为环卫工人、出租车司机、交通警察、城管、快递员等户外工作者及其他劳动者,提供卫生间、饮水机、休息桌椅、图书、Wi-Fi、手机充电器、点验钞机、老花镜等服务。

根据营业网点实际情况,他们还设置了母婴室、婴儿车、微波炉等人文关爱服务设施,致力打造劳动者的“歇脚地”“暖心窝”,营造家的温馨与温暖。

此外,建设银行还将金融服务渗透至客户工作生活场景。“这是网点摆放的自助饮料机,使用建设银行手机银行龙支付,所有饮料可享受一折优惠,平时几块钱的饮料只需几毛钱就能买到。”赵鹏坦言,加快打造线上线下一体化金融服务生态,将是建设银行加快布局新零售金融方面的重要方向。

## 交通银行新密支行积极开展反假货币宣传

9月6日,交通银行新密支行走进青屏高中课堂,对在校老师及学生进行了金融知识和反假货币知识宣传普及。同时在营业网点通过门楣屏播放、公告栏张贴、发放宣传页等多种方式展开宣传,引导客户参与“反假货币小超人”网

络知识问答活动,并认真对客户讲授反假小常识。客户表示此类活动很有意义,通过手机答题方式灵活便捷,也更容易接受反假知识。本次活动取得了良好的宣传效果,夯实了反假币工作的社会基础。周宇

## 招商银行推出金葵花财务规划服务体系

日前,招商银行发布金葵花财务规划服务体系。该体系包含投资规划、保障规划、子女教育规划、退休养老规划、金葵花财富信托规划和投融资规划六大板块,是招商银行依据中国居民当前的财富现状,结合16年财富管理经

4万亿客户总资产管理实践和200余万资产配置案例实践,由境内外百余名金融专家历时两年研发而成的。目前,该服务体系已正式上线,今后客户可以到招商银行各网点直观地体验财务规划服务。段家良

## 中信银行白金卡有好礼相送

8月20日至12月31日,成功批核中信银行缴纳年费的银联单标白金卡且符合刷卡条件的持卡人,可获好礼。首刷礼:尊享星级酒店下午茶双人免单尊贵礼遇。活动期间成功核卡的指定银联精英及尊贵白金卡持卡人,缴纳年费且核卡30天内首刷即

可获赠。刷卡叠加礼:尊享星级自助餐双人免单或高端酒店住宿礼遇。活动期间成功核卡的指定银联年费白金卡主卡持卡人,精英卡(480元年费)批核90天内交易达9笔,累计交易达15999元可获得五星酒店自助餐双免礼遇。章世刚

## “开放式缴费服务模式”研究报告发布

近日,在全球智能经济峰会暨第八届智慧城市博览会高层论坛上,国家信息中心分享经济研究中心联合光大银行,发布了《共享经济下的便民服务创新——基于开放式缴费服务模式的研究》报告。研究发现,开放共享模式能够低成本、高效率、批量化上线缴费项

目,每接入一个缴费项目,即可节省市场拓展、系统开发、网络建设、硬件设备等费用约30万元,如果全社会缴费项目均采用开放共享模式,将节约社会投入上千亿元。未来,“一个账号,一个平台,全生命周期服务”成为生活缴费服务的发展趋势。胡凯艳

## 办理工商登记全程电子化指导站 入驻兴业银行驻马店分行

日前,驻马店市办理工商登记全程电子化指导站揭牌仪式在兴业银行驻马店分行成功举行,标志着驻马店市办理工商登记全程电子化指导站正式入驻该行。工商登记全程电子化指导站的设立,将协

助、指导有需求的企业客户通过电子渠道办理工商登记注册咨询、代理领取营业执照、免费开立银行账户等事宜,扩展了银行网点的服务功能,架起了银行与企业沟通合作的桥梁。杜红涛

## 招行“刷脸支付”亮相国际金融展

近日,招商银行推出的创新型产品“刷脸支付”亮相“第26届中国国际金融展”招商银行展区。“刷脸支付”使用3D人脸识别技术,支持全国20多家银行卡,可秒级完成支付,提供给用户安全、便捷的支付体验。在此次展会上,

招行特设3.0网点体验点,观众既可以体验到3.0网点的低柜理财区一体化设备,也可以在现场体验到真实的ATM扫码存取款、刷脸取款等功能,以及可视柜台各项非现金业务的办理流程。段家良

## 黑科技助力平安人寿客户量持续攀升

近日,平安人寿发布寿险业内首份客户白皮书。白皮书指出,自创立以来,凭借老客户深度认可并自发带动亲朋购买,以及以智慧客服、闪赔为代表的“服务黑科技”的广泛运用,平安人寿的客户数量不断增加,服务体验步步跃

升,截至2017年底,平安人寿整体客户数量达8759万。平安人寿首次全面系统梳理客户服务大数据,披露“以客户为中心、黑科技赋能”的服务升级之道,全景展现平安寿险助力行业、民生、社会发展做出的积极贡献。范斌华

## 农银人寿快速赔付不幸身故客户

2009年6月,新乡市古固寨镇王连屯村的李先生在农银人寿投保农银洪福齐天终身寿险(分红型),附加福寿安康重大疾病保险,保额5万元。2018年8月21日,李先生突发疾病身故。慌乱中其妻子赵女士想起丈夫生前曾购买了农银人寿的重大疾病险,并联系了当时销售保

险的业务人员。接到报案后,农银人寿新乡中支立即安排工作人员协助赵女士收集理赔资料。2018年9月3日,赵女士递交理赔申请,经审核确属保险责任后,农银人寿当天即结案,向客户家属赔付重大疾病保险金5万余元。郑杰 马翠芳

行业播报