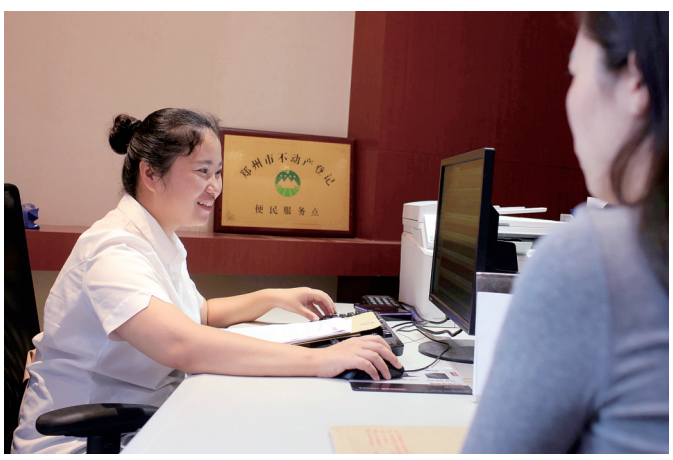
■新网点心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

浦发银行郑州东风支行
让智能银行更加人性化

如今银行营业网点正迎来一场“智能化”改革。以智能柜员机为代表的机具正以人们想象不到的速度悄然改变着人们的生活。刚完成智能化3.0改造的浦发银行郑州东风支行,客户在智能柜台上即可办理90%以上的银行业务。高效率的服务不仅拉近了与客户之间的距离,打破过去银行柜员与客户之间的“隔窗交流”模式,更让银行员工走到客户身边,提供体贴精准的服务。倪子 张俊/文 慎重/图



不动产抵押业务实现一站式办理

浦发银行郑州东风支行行长崔浩

行长观点

近年来,新一代信息技术不断加速科技与金融的融合,颠覆传统银行的经营服务模式,造就了“智慧银行”“智能网点”和“智慧柜员”。浦发银行网点智能化技术和服务模式的突破,相信能为客户带来更好的人性化体验,让客户真实体验到金融服务的简单、快捷和生动。

智能银行让服务“加速度”

有段时间没去银行的林小姐刚进大厅,惊奇地发现,过去被厚厚玻璃隔断的柜台变成了一台台智能机具,半包围的敞开式柜台也显得格外简洁明了。来办事的客户不像以往那样在柜台前排队,而是分散在智能机具前,DIY自己的业务。

“请将身份证放在这里,双眼正视摄像头。”在大堂经理的指导下,短短3分钟,一张崭新的银行卡从机器内“吐”了出来。亲身体验过“便捷”而“暖心”的金融服务后,林女士不禁感慨,浦发银行的智能机具不仅满足普通客户快捷高效的需求,又兼顾了崇尚自助体验的需求,十分人性化。

崔浩表示,东风支行周边高端写字楼较多,客户群体偏年轻化。因此,他们针对银行网点办理业务等候时间长、业务流程慢、手续繁琐等问题,找到客户“痛点”“痒点”,通过引进智能机具和优化功能布局,东风支行升级为3.0版智能化网点,实现了网点的智能化和轻型化。

此外,该行员工均为80后,且一半都有出国留学经历。扎实的外语水平和良好的沟通能力,吸引了不少外籍人士慕名而来,有的客户宁愿多跑点路,也愿意到该网点办业务。

打通服务群众“最后一公里”

坚持“让信息多跑路、让群众少跑腿”,近年来,浦发银行郑州分行不断在“服务”二字上下大力。

作为首批和郑州市不动产中心合作驻点的浦发银行,无论是一手房还是现房抵押等业务,业务量在业内位居前列。而有过办理不动产抵押业务经历的市民知道,光等待不动产登记证明的发证,至少需要5个工作日,直接影响银行放款速度。9月13日起,郑州市区内正式启用加盖电子签章“电子权证”。作为首批电子权证的使用者,在浦发银行办抵押,放款时间更快。

昨天,从事餐饮经营的王老板拿着本人身份证和房产证来到位于浦发银行郑州东风支行的郑州市不动产登记便民服务点。由于提前在公众号“小浦之家”进行了微信预约,王老板直接开始了不动产受理、审核等一站式业务办理。

“王先生,相关手续已办好,预计1个工作日顺利发放‘电子权证’,然后银行就给您放款,您不用再跑第二趟了。”客户经理说。

如今,浦发银行将传统的“面对面”服务变为“键对键”服务,实现了“全流程、无纸化、零见面”,最大限度实现“让信息多跑路,让群众少跑腿”,客户体验度大大提高。

■行业播报

长葛轩辕村镇银行率先直连人行大小额支付系统

9月14日,长葛轩辕村镇银行与中国人民银行大小额支付系统直连启动仪式在长葛轩辕村镇银行新办公大楼举行。长葛轩辕村镇银行作为全国首家村镇银行直接连接中国人民银行大小额支付系统,可使跨行结算环节更少、效率更高、速度更快,能减少客户跨行汇款业务等候时间,使跨行支付更便捷。长葛轩辕村镇银行自2011年5月成立至今,截至2018年8月末,各项存款21.19亿元、贷款11.93亿元。长葛轩辕村镇银行此次“新连接、新生态、新起点”直连启动仪式将刷新全国村镇银行支付结算速度,优化村镇银行金融生态环境,开启村镇银行的发展新篇章。张三丰

工商银行郑州分行做好双节欺诈交易风险防控

临近中秋、国庆佳节,工商银行郑州分行银行卡中心提前做好部署,加强欺诈交易甄别和节假日收单交易监控,保障客户假期金融信息安全,有效防控节日期间信用卡欺诈损失风险。例如,该行加强监控人员配置,增强监控人员风险监测能力,抽调业务骨干、组织全体监控人员对现有信用卡交易、收单商户风险监控类型等监控规则进行现场培训,特别是对风险交易行为发生的实际业务场景等多方面刻画高危客户客群特征,结合往期假日期间高风险欺诈交易高发行业模型触发量、识别率等情况进行实践操作指导。另外,该行密切关注客户信息风险隐患,提升收单商户风险识别能力等。 李欣

交行郑州中原中路支行推进优化企业开户服务宣传

9月16日,交行中原中路支行组织了以“优化开户我先行、服务客户无止境”为主题的金融知识宣传活动。活动前期进行了广泛的企业宣传和预热,活动现场,再次通过门楣屏、电子海报、宣传折页、视频播放、宣讲解释等多种形式向民众普及银行账户知识,扩大账户管理的社会影响力,为发挥社会公众监督作用、促进银行优化企业开户服务营造了良好氛围。现场还设置专门宣传展板,介绍企业开户服务工作要点,包括主动告知开户开始时间、主动告知开户完成时间、主动承诺四日完成等知识,努力做到让数据多跑路,让企业少跑路。 全权

沣信资本布局河南开启买方投顾时代

随着高净值人群理财意识的增加以及行业信息的逐渐透明,以客户利益为先的买方投顾机构成为市场所需。在这样的背景下,9月16日,沣信资本河南分公司正式揭牌成立。据沣信资本河南城市总经理赵磊介绍,沣信资本将充分发挥资产项目、智力资源、客户服务等多方面的协同效应,专注为可投资资产在2000万以上的超高净值人群提供专业的境内外家族信托服务,满足高净值客户投资理财、财富传承、企业治理、业务扩展等多方面的需求。未来财富管理机构比拼的是专业能力,比拼的是对资产、对客户有多了解,沣信资本理财顾问的平均从业年限超过8年,有较长年限的传统金融机构从业经历能更准确地把握客户需求。 倪子

兴业银行携中国国旅推出欧洲申根签证特色服务

9月15日,兴业银行在北京举行“寰宇人生 相约意大利暨兴业银行与中国国旅‘红毯’项目启动仪式”,宣布与中国国旅联合推出申根签证特色服务,进一步丰富该行出国金融产品服务体系。

兴业银行此次推出的申根签证特色服务获得意大利驻华使领馆支持,先期面向零售高端客户及其核心家庭成员,包括钻石及黑金层级客户、白金信用卡(标准版)和白金信用卡(悠系列)持卡人。上述客户通过中国国旅通道可向意大利驻华使领馆申请办理申根国多年多次出入境签证,签证有效期长达1至5年。除意大利以外,该签证可在法国、德国、奥地利、比利时等25个申根国家通用。 杜红涛

浦发银行郑州分行开展“金融知识进校园”讲座

9月17日,浦发银行郑州分行在郑州航空工业管理学院航空工程学院开展“2018年河南银行业金融知识进校园——防范网络电信诈骗、‘校园贷’,营造健康学习环境”讲座。本次宣传通过抵制校园不良网络借贷帮助大学生充分认识校园不良网络借贷的违法违规性质和严重危害性,帮助大学生甄别并自觉抵制“校园贷”“现金贷”“培训贷”“美容贷”等各种形式的不良网络借贷,进一步帮助大学生辨别正规金融产品服务,远离违法违规借贷及电信网络诈骗侵害。 岳亚珑