

■新网点·心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

浦发银行郑州紫荆山路支行 做客户身边的贴心银行



一走进浦发银行郑州紫荆山路支行大厅,你立刻能感受到厅堂散发出的现代感和温馨感。在这个总行级最新3.0版本智能化网点,通过引进智能机具和优化功能布局,实现网点的智能化和轻型化。除了智能机具带来的金融服务新体验,轮椅、医药箱、移动填单台等便民设施,配上工作人员的热情微笑,让人像回到家一样舒服。倪子 张俊/文 慎重/图



浦发银行郑州紫荆山路支行
行长 黄时强

行长观点

银行通过积极引入智能化设备和机具,为客户提供了“自助、智能、智慧”的全新感受和体验。但是,比产品更重要的是优质服务。服务既是品牌,又是形象,还是银行的核心竞争力。银行之间的竞争往往在于细节的差异,我们要做的就是用心服务,用真诚、真情、真心连接与客户沟通的桥梁,想客户之所想,及客户之所及。

做客户身边的“暖心人”

客户张大妈是东大街某社区的老居民,退休多年在家的她,对于如今银行业务的变化了解得少之又少,特别是在银行卡的使用和功能方面有不少困惑。

上个月,浦发银行郑州紫荆山路支行主动来到该社区组织开展“金融知识万里行”和“消费者权益保护宣传”活动。通过支行员工耐心介绍和解释,张大妈对银行卡有了较为全面的了解。支行员工还教会她如何保护资金安全,防范电信诈骗。

据浦发银行郑州紫荆山路支行行长黄时强介绍,紫荆山路支行地处市中心,紧邻地铁口和火车站商区,周边社区和商区较多,保护消费者合法权益、不断加强金融消费者权益保护知识普及、推广金融知识是该行持续践行社会公益服务的主题。

服务是银行的“生命线”

“银行服务没有最好,只有更好。”这是黄时强经常说的一句话。他说,现今银行业竞争日趋激烈,服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。“服务”看似平凡的两个字,却蕴含着丰富的内涵和价值。

据了解,浦发银行郑州紫荆山路支行老年客户比较多,有时候不太会看手机短信,遇到理财产品即将到期,这里的客户经理一定会电话提醒客户,确保老年客户及时了解资金到位时间,安排好下一次理财计划。黄时强说:“这些客户给银行带来的收益不一定多,但他们



知所求,为所需。一直以来,浦发银行郑州紫荆山路支行致力于做好金融公益服务,为客户提供个性化、人性化的便捷服务平台。该行不断扩大服务半径,用爱心、细心和真心切实为金融消费者送去温暖和便利。

却需要更加周到的服务,这是一种社会责任。”

优质的服务不仅要让客户满意,还体现在关爱员工上。据黄时强介绍,该支行员工团队非常年轻,80后、90后居多,且党员人数占总人数的一半以上,团结有爱的精神形成了一种强大的凝聚力,大家自然而然地将优质服务融于日常工作中。

黄时强表示,面对客户千差万别的需求,只有把服务理念深入人心,他们才能在同业竞争中脱颖而出,成为百姓心目中“您身边的贴心银行”。

行业动态

太平人寿河南分公司 举办禅文化体验活动

日前,太平人寿河南分公司在登封举办“乐悠健康之禅宗少林体验”VIP创新服务活动。这次以“乐悠健康”为体验主题的活动,选择在风景秀丽登封待仙沟,毗邻《禅宗少林音乐大典》实景演出地,背依少室山紫霄峰,北临“中岳汉三阙”的少室阙,与儒、释、道三教合一安阳宫遥相呼应。活动为客户提供禅香、禅茶、禅武、抄经、坐禅、素斋等丰富的禅文化项目,客户在形神兼备的“禅”文化氛围中放松身心、体验休闲,乐在其中。王宁

太平人寿推出太平“心” 感动服务故事评选活动

9月伊始,太平人寿2018吉象杯太平“心”感动服务故事评选活动正式拉开序幕。太平人寿智能服务管家“小微”通过中国太平95589微信公众号,发出“我在等你,请一定写信给我”的感动服务故事征集令。征集令发出仅3天,即收到千余条回复,客户纷纷用暖心的故事描绘出一幅“健康太平”的美好画卷。太平人寿2018吉象杯太平“心”感动服务故事评选活动旨在“以客户为中心”,重视客户亲身体验,主动探索增值服务领域的上升空间,不断以更接地气的方式拉近与客户的距离。赵康平

太平人寿河南分公司 开展金融知识普及活动

九月初开始,太平人寿河南分公司“金融知识普及月 金融知识进万家”暨提升金融素养 争做金融好网民”活动启动以来,将于线上、线下开展保险金融知识和风险防范意识普及系列活动紧紧地结合在一起。在积极参加河南保险协会组织的宣传活动的同时,号召全省系统各单位开展了丰富多彩的宣传。活动期间,太平人寿充分利用数字网络平台,通过多种途径宣传普及金融知识。公司官网、微博、微信公众号等均设置宣传栏,点击链接即可进入保险金融知识短文和非法集资风险防范提示内容界面。赵康平

太平人寿助力“华夏瑰宝”系列展览

近日,凝聚中华上下五千年文明的“华夏瑰宝”系列展览首次来到沙特阿拉伯,并在该国国家博物馆开幕。数百件来自故宫等国内知名博物馆的中华瑰宝让海湾地区及世界各地的观众充分领略到中国古典文化的魅力。作为中国文物交流中心策划的品牌展览“华夏瑰宝”系列最新一作,此次赴沙特阿拉伯“华夏瑰宝”展由中国国家文物局和沙特旅游及民族遗产总机构主办,太平人寿保险有限公司独家赞助。赵康平

平安产险河南分公司 警保联动助力车主平安出行

随着十一假期的结束,平安产险河南分公司联合河南省公安厅高速交警总队开展的以“平安有AI 国庆陪伴”为主题的“警保联动 国庆护航”行动圆满收官。平安产险河南分公司在全省18地市的主要高速公路路段设置19个服务护航点,出动百余名查勘员。截至10月8日,累计报案量12383笔,结案量5990笔,结案金额1863万元,非事故道路救援1562笔,为全省近两万车主提供道路安全救援、保险理赔咨询及事故理赔协助等服务。倪子 王筱



警保联动,全方位守护市民出行安全

国庆高速护航期间,平安产险河南分公司携手河南省公安厅高速交警总队全面推广“警保联动”模式,持续8天联动护航,将利民惠民的改革新举措落到实处,不仅提供了便捷优质的理赔服务及出行保障,更提升了广大车主的获得感和满意度。

10月5日,商丘南服务区发生双车剐蹭事故,护航服务人员王世珂与何全志主动上

安心服务,让国庆出行更加温暖

平安产险河南分公司此次国庆护航行动覆盖全省18地市,借助24小时科技指引和23项特色服务,助力出行每一刻。

9月30日,被大巴车遗落在洛阳高速服务区的女孩,在洛阳机构护航人员的护航下如愿及时赶到了周杰伦演唱会现场。

10月2日,在安阳服务护航点,母子俩与家人各自开车出行,双方滞留在不同的高速路线。着急的他们在安阳护航人员和协警的帮助下,得知路线前往与家人汇合。母子二人与

前询问情况。由于语言过激,双方要求经公处理。平安护航人员耐心调解,并通过高速交警向双方传达小事故快速处理的办法。事情解决后,双方对此次平安和高速交警的警保联动行动表示高度赞扬。

在新乡高速服务站,一名上了岁数的廊坊阿姨在服务区与家人走失,服务护航点人员与高速交警联合帮助其寻找家人。

护航人员合影留念,并表示平安服务真好。

10月3日,车主一家从山西晋城回老家新乡。路过焦作服务区休息时,车主带小孩下来透透气。焦作服务护航点人员为一行人送上小面包、泡面和矿泉水,获得客户点赞。

此次平安产险河南分公司国庆护航圆满收官,但为人民保驾护航的警保联动行动将持续开展。未来,该公司将继续践行“以人民为中心”的服务新标准,借助科技力量,为广大车主提供更加安心、简单、温暖的服务体验。