

■新网点·心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

交通银行郑州经三路支行 为客户创造“满意+惊喜”的服务体验



交通银行郑州经三路支行
行长 宋彩宏

行长观点

“互联网+”开启了银行业面向未来的进化之门,为消费者提供了更多便利的服务渠道。然而,线下的银行网点和银行面对面服务仍是消费者与银行加深信任、深入了解的重要渠道。线下银行网点只有通过提供更加个性化的金融服务,才能让消费者获得“满意+惊喜”的服务体验。

如果你看惯了银行千篇一律的装修风格,那一定要来交通银行郑州经三路支行感受一下。与一般银行营业网点方方正正的大厅不同,经三路支行独特的布局,让客户有了不一样的体验。作为河南省老牌的“全国十佳示范网点”之一,经三路支行始终坚持精品服务,在传递爱与责任的道路上砥砺前行,用心温暖着所有客户。
倪子/文 慎重/图



为客户创造 更佳服务体验

作为面向客户、服务客户的主窗口,银行网点若想在越来越激烈的市场环境中赢得客户,就必须从服务抓起。怎样的服务才是优质的服务?宋彩宏认为:“商业银行的竞争,更是一种服务的竞争。商业银行服务关键的一点就是服务好客户,切实做到全行为客户服务,而重中之重就是做到‘以客户为中心’。”

去年,经三路支行根据自身的特点及客户需求,细分了业务办理区域及业务种类,打造独特的服务体验,为客户营造便捷、温馨的感觉。例如,在客户等候区,不仅有舒适的沙发,该行还为客户准备了酸奶、红茶、橙汁、纯净水、咖啡等特色饮品。在这里,“喝着咖啡聊理财”只是该行客户服务的一个小亮点。它的核心是让客户体验更加舒适,让客户与银行员工像亲密朋友一样,有更多的面对面交互式沟通的机会。

宋彩宏表示,服务是交通银行的立行之本。他们愿凭借着对客户真诚、尊重、关心,带着爱与责任前行,为老百姓带来更满意的金融服务感受。

零钱也能在自助设备上存

经营饭店的王女士是这儿的老客户。昨天,她带着近期收到的营业款来银行存钱。走到厅堂门口左侧的自助服务区,她在现金循环机上熟练地先将一沓100元的钞票放入存款口,又将50元、10元等零钱交给在旁边提供全程指导服务的大堂经理进行清点,随后装入现金循环机强存专用袋,整个存钱过程不到两分钟。

满足老百姓日益多样化的金融需求,是经三路支行始终坚持的发展理念。为给市民提供更方便、快捷、全面的现金服务,该行成为交通银行河南省分行首批上线现金循环机网点之一。别看它和柜台一般高矮,功能却比一般的ATM、CRS强大很多,一大特点就是支持更大金额的存取。

据交通银行郑州经三路支行党总支书

记、行长宋彩宏介绍,一般ATM存取款的额度都比较小,存款单次只能存1万元,“现金循环机”则可以支持更大金额的存取,目前已支持单笔存款30万元。除了满足市民“取取取”更快、更方便的要求,零钞箱的设置让这台机器存取款更加“花式”。除了传统的百元大钞,也提供5角、1元、10元、20元、50元等小面额现金存取服务。

宋彩宏坦言,在“互联网+”的思维下,去现金化的消费习惯已渗透到普通市民生活中,各种移动支付手段层出不穷,市民对现金依赖度日益降低。但是,某些情况下移动支付的渠道依然有限。相比大额交易来说,小面额现金支付的需求显得更多,因此,小面额现金自助服务将在一定程度上改变这一现状。



交通银行 110 周年为爱聚能 点蓝未来

来交通银行手机银行买基金 申购手续费率全场一折起,定投也能参加

根据风险偏好选择合适的基金配比

韩经理说,过往有好的历史业绩,并不能代表基金未来也一定获取好的业绩。通常来说,观察基金选取的历史时间区间大概是3~5年,也就是一个经济周期的时间,这个业绩会比较具有代表性,避免买最近业绩突飞猛进却是“过山车”型的理财产品。例如,可以选取该基金在过去1年、3年、5年这3个时间节点上的排名和涨幅,还要对比大盘涨势,来最终确定该只基金有没有跑赢大

盘,是否优于其他同类基金。

同时,根据自己的投资预期和风险偏好,选择最适合自己的基金配比,不同的基金种类和基金搭配会有不同的风险特征和回报率。如果偏好风险低,可以用高比例配置货币基金和债券基金。相反,如果可以承受较高风险,就可以更多地配置股票型基金和混合型基金。尤其在选取股票型、混合型基金时,还要考虑一下基金经理的运作水平,

因为不同于指数型基金,这类基金受基金经理能力水平风格的影响会较多一些。

此外,对于每个月有稳定收入的基金投资者,选取基金后按月进行固定金额的定投是一个特别省心的办法,基金净值上涨时买入份额减少,基金净值下跌时买入份额增多,类似于逢高减筹、逢低加码,那么当价格回到中间值时,盈利就是一种必然,也可以在不知不觉中存下钱。

手机银行基金申购手续费率一折优惠

为了回馈广大客户,即日起至2019年3月31日,交通银行对代销的开放式基金开展申购及定期定额投资手续费率优惠活动。凡通过交通银行手机银行渠道申购如下条款中的开放式基金,或通过交通银行手机银行渠道签约定期定额投资,并于活动期间成功扣款的定期定额交易,享受基金申购手续费率一折优惠;在交通银行上线代销的具有前端申购费率的开放式基金参加本次申购及定期定额投资手续费率优惠活动。具体基金名称、基金代码及费率折扣标准请咨询

交通银行客服人员或通过交通银行手机银行查询。原基金申购费率按笔收取固定费用的不再享有费率优惠。

交通银行手机银行基金申购及定期定额投资手续费率优惠仅针对处于正常申购期的指定开放式基金(前端模式)申购及定期定额投资手续费,不包括后端收费模式基金的申购及定期定额投资、处于基金募集期的开放式基金认购手续费。

韩经理表示,“前端模式申购”是指申购基金时就需要支付申购费的购买方式。客

户通过柜面、网银等非手机银行渠道签约的定期定额投资在手机银行渠道费率优惠活动期间的扣款不享受一折费率优惠。

自公告即日起,新增参加或退出基金申购及定期定额投资手续费(前端模式)优惠的基金,由参加或退出优惠活动的各基金公司进行相关公告,交通银行不再另行公告。此外,有关上述费率优惠活动的具体费率折扣及活动起止时间如有变化,敬请投资者留意交通银行的有关公告。首次在交通银行渠道购买基金产品时,须完成风险测评。