

■新网点·心服务——2018郑州地区智慧银行网点系列报道

农业银行郑州中原支行 擦亮农行品牌 打造暖心银行



坐落在西郊老城区的农业银行郑州中原支行成立于20世纪80年代,下属有13家网点,服务半径大,客流密集,客户构成基本上为养老金客户和社区客户。多年来,农业银行郑州中原支行不断优化大堂服务、提高服务能力和效率,着手打造“智能+综合”的优质金融服务。用人性化服务让老年群体与高速发展的银行服务实现“无缝对接”,进一步擦亮“农行品牌”。
倪子 张俊/文 慎重/图

用心服务“银发一族”

如果从营业厅面积、厅堂装潢等“硬件”方面相比,农业银行郑州中原支行的优势或许并不突出。但是,凭借用心服务客户、用情传递关爱,该行却是广大老年客户心中的“贴心银行”。

据农业银行郑州中原支行副行长王新玲介绍,该行老年客户群体庞大,根据老年人群特殊的生理和心理需求,他们从细节着手,切实改善老年客户特殊群体的金融服务体验,将敬老爱老落到实处。

擦亮品牌 彰显特色

今年8月,农业银行河南省分行在全省农行开展“擦亮农行品牌 打造金牌服务”专项活动,中原支行以此活动为契机,努力推动网点转型,塑造中原支行特色服务,树立全新的品牌形象。一直以来农业银行郑州中原支行坚持将党建和服务相结合,党员带头,组成特色服务的主力军,坚持对卧病在床客户上门服务、对开户企业进行金融知识培训,关注弱势群体,及时提醒严防上当受骗,这样的事例不胜枚举,他们用真情感动客户、用实意温暖客户。

每月发放养老金的日子,大厅内到处都是人。每到这时,大堂经理会利用自助设备做好客户分流。很多老年客户听力不好,老花眼也很严重。该行的员工们则会放慢语速、提高音量,耐心给客户办业务,成功帮老人们解决很多难题。“只有用心服务,才能得到客户的信赖;只有用心服务,才能使客户在享受农行服务中体验到温馨;也只有用心服务,才能使服务行业在激烈的竞争中立于不败之地。”王新玲如是说。

在王新玲看来:“银行员工和客户的关系,是你中有我、我中有你。只有真情付出,客户对我们才有感情。优质服务是商业银行的核心竞争力所在,也是农业银行品牌建设的关键所在。爱心服务社会,勇担社会责任,让客户‘暖心’,这就是他们应该做的。”

他们坚持以党建统领全局,不忘“服务”这一根本,努力擦亮品牌,打造金牌服务。未来,该行将在充满正能量的理念指引下,为客户提供更优质的服务。

■投基有道

建信基金打造“一站式”资产配置服务

今年以来,虽然A股市场持续震荡下跌,但资金低点布局热情高涨。WIND数据显示,截至今年三季度末,全市场指数基金规模合计达6798.34亿元,较年初增加约700亿元。建信基金在指数投资领域精耕细作,旗下产品覆盖众多优质指数标的,投资类型丰富,为投资者提供了专业、多元的指数配置工具。目前,建信基金已打造出由近20只产品构成的指数基金产品线,包括价值蓝筹、新兴成长、特定主题等多个投资方向,能够满足投资者的资产配置需求。张俊

■银行播报

工商银行郑州分行推进风险防范治理

近日,工商银行郑州分行持续推进“八大领域”风险防范治理工作。例如,要求各相关专业部门结合全行经营管理和风险防控实际,从分管重点领域中选取1~2项风险集中、易发高发的风险环节或风险点作为专项排查内容,并要求撰写排查治理报告;结合目前“八大重点领域”治理内容,开展四季度非现场监测,重点选取“信用卡资金流向异常”模型分析等。下一步,郑州分行将继续对前期“八大领域”案件风险防范工作成效进行检查验证,持续推进重点领域风险治理。李欣

光大银行郑州分行举办跨境自贸业务客户推介会

近日,光大银行郑州分行举办跨境自贸业务客户推介会。光大银行郑州分行在支持民营经济发展上提出了“四个一工程”,即发展支持一批优秀民营企业,探索建立一套支持民营经济发展的机制和方法,培养创建一支懂民营经济的队伍,打造支持民营经济发展的一流业绩。为将“四个一工程”落到实处,该行推出支持民营经济发展的十大措施,大力推进人才兴行战略,积极推进“一流财富管理银行”战略在河南落地。胡凯艳

交行贴心服务 收到客户感谢信

日前,交通银行郑州航空港区支行收到一封来自厦门的感谢信。今年7月,老人喻先生持厦门银行银行卡在郑州机场的交通银行ATM机上存款,不慎误存至电子账户中造成吞卡。喻先生着急登机离开郑州,无法本人办理,并且误存的钱也无法通过挂失补卡的方式在厦门进行处理。得知喻先生要在武汉做短暂停留,省行营运部联系交行武汉分行同事,请武汉分行对喻先生进行了上门核实并由喻先生签署委托授权书,授权郑州朋友前往网点领卡。领卡后邮寄往厦门并由老人做后续处理,为此,老人专门写信感谢航空港区支行。全权

“2018中原金融年度盛典”首批候选名单下周公示 谁是年度榜样 我们一同期待

市民参与热情高涨

“XX银行的服务不错,理财经理不仅热情大方,专业知识也过硬。这些年,我一直在这家银行办业务、做理财,服务很不错。”市民王女士说道。

相较往年,今年社会各界对本次评选活动的关注度明显增高,特别是五大明星理财师、银行产品类奖项的竞争最为激烈。此次活动不仅得到了广大市民的积极参与,更得到了中原本地金融机构的广

泛响应。

某银行财富管理中心总经理表示,他们将把此次活动作为展现自身阶段性发展成果和树立企业形象的契机,也为行里员工提供行业交流、学习的机会。

下周,本报将推出“2018中原金融年度盛典”的第一批候选名单。公示后,欢迎各位读者积极参与投票,用实际行动支持他们。

寻找高品质金融服务

作为中原地区最权威、专业的理财评选活动之一,“中原金融年度盛典”自2007年首次举办,至今已成功举办十一届。本届评选活动涵盖机构奖项、产品奖项及个人奖项和品牌奖项等。本次活动以百姓票选形式向社会公开征集意见,市民将自己心中的优秀企业、优秀产品、行业楷模等向本报推荐,集结行业专家、百姓意见,最终产生年度优秀者。

“2018中原金融年度盛典”利用中原主流媒体的强大资源整合平台优势,聚集专家合力,深入挖掘中原金融机构的综合价值、细分价值和特别价值,通过设置不

同的奖项,实现评选角度的多样化,突出不同规模、不同发展阶段、不同企业各自优势,做到真正的价值发现。

驻足2018年,作为主流权威媒体,本报引入微信多媒体互动平台,与金融业相伴崛起、见证成长、记录发展,为中原百姓寻找属于“私人定制”的高品质金融服务。

2019年的脚步越来越近,2018年即将过去。这一年,中原金融业在鏖战和沉浮中大浪淘沙、洗尽铅华。激战过后,谁是中原金融行业的年度标杆?谁又能够捧走“金融榜样”奖杯?随着下周首批候选名单的刊出,相信这些问题答案即将揭晓。

三种方式参与推荐

“2018中原金融年度盛典”候选名单可通过以下三种方式进行推荐,热心的读者可以通过以下几种方式参与,及时了解本届评选活动的进展情况。

A. 将你喜欢的机构或个人资料发送电子邮件至 zzwbjr@163.com。

B. 拨打电话:56568142参与推荐。

C. 关注《郑州晚报·TOP理财》微信“ZZWBTOPlicai”在后台留言。

如果您对本次活动的建议和想法,或有什么不清楚的地方,也可以通过以上几种方式告诉我们。期待您的积极参与。

