

## TOP 理财 | 专版

对很多人来说,到银行排队等候办理业务都是不得不花费的时间成本。现在,你只需拿起手机,就可以查到离自己最近的银行网点,还能查到网点排队情况,听起来是不是很棒?

作为最早推出“网点查询”功能的招商银行,客户不仅可以通过招行手机银行选择排队人数较少的网点去办理业务,现在还能实现“网点预约”。有了这个功能,在招行办理业务,客户可以“连队都不用排”。

郑州晚报记者 倪子 刘卫清 通讯员 钟钟/文 郑州晚报记者 赵楠/图

## 招商银行的“网点预约”省去排队烦恼 拿起手机,定时定点办业务

从家门到柜台全程专属服务

“招商银行是首家推出网点排队查询功能的银行,客户通过手机就能查到网点目前有多少人排队,最大的好处就是可以选择人较少的网点去办理业务。”招商银行郑州分行零售银行部总经理助理赵磊说,招行网点排队人数查询功能由招行自主研发,推出之后,大受好评。在此基础上设计一个不用排队的产品,“网点预约”服务由此诞生。

据了解,招行“网点预约”功能自今年7月份推出,目前已全面铺开上线。“网点预约”不同于远程取号,在预约的时间段里,客户光临营业厅将优先办理业务。

网点预约功能上线之后,招行客户将享受一条龙服务。客户可先通过招行手机银行定位,查看周边网点排队情况。预约之后,客户会收到招行客服的提示短信,如果不熟悉路线,还可以通过手机银行的导航功能找到预约的网点。

“网点预约”服务全方位

在过去将近一年的时间里,招商银行在技术上将排队机系统、手机银行系统、柜面系统等多个系统的通道打通结合;在硬件设施上对全国网点的设备进行了升级,部分网点增添了柜台、柜员。



多方举措下,招行“网点预约”功能渐趋成熟和完善。

“现在,客户提前3天就可以进行网点预约,使得客户能更好规划时间。假如客户早到或者迟到15分钟,都可以优先办理,人情味十足。”赵磊说,现阶段,一张卡一天只能预约一次,防止出现“占位”现象。客户除了可以预约本地网点以外,还可以预约全国各地的网点,满足商务型客

户需求。

“我们要求所有的网点,哪怕再忙都要释放出柜台和柜员来服务预约客户。另外,我们会对客户进行分流,网点可以根据不用时间段的历史人流量的峰值和谷值来设计预约人数。比如说人流量多的时段就调少预约名额,以免影响客户体验。”赵磊说,经过了一年多的调试与拓展,目前招行“网点预约”功能除了能

实现全行预约,招行持卡客户还能实现预约所有业务,真正做到提供全面全方位的服务,这在业内属首创。

从手机银行到全渠道“预约”

早在几年前,招行便从全行战略发展的角度提出,要从“水泥+鼠标”向“水泥+鼠标+拇指”的发展模式转变,即在优化网点布局、创造网上银行优势的基础上,进一步打造在互联网时代新的优势。

目前,招商银行手机银行的下载量在全国处于领先的位置,目前已经突破1000万次,手机银行开通用户数超过1200万。截至2013年5月,当年交易金额达3355亿元,同比增长244%;累计交易1353万笔,同比增长391%,已超2012全年交易笔数。今年5月份,招行获得《亚洲银行家》“中国最佳手机银行”奖,这是继9度蝉联“中国最佳零售股份制商业银行”奖之后获得的又一重要大奖。

电子银行和网点服务相互配合是招行发展策略之一,最大的好处是让客户享受到更好的、更具个性化的服务。例如网点预约当天是客户的生日,招行的客户经理可以提前准备给客户庆祝。如果客户选择了短信提醒,在给客户提醒的同时,会告知最新的优惠活动。

“网点预约”只是招行长远规划的第一步,接下来在对接的渠道上会推广到电话银行中心、网银。另外还会把网点预约功能嵌入各个业务当中,整体提升客户的服务体验和业务办理效率。

# 缤纷盛夏

# 招商银行送惊喜



**一重惊喜:**

仅需留存1000元,就可尊享M+卡超值优惠

赠送精美卡包一个:赠送卡包一个,内附用卡手册。

转账汇款费用减免:网上银行、手机银行、Pad银行转账手续费全免。

ATM取款费用减免:ATM国内跨行及异地取款每月前2笔免费。

账户管理费费用减免:有任意一笔刷卡消费或网上/手机银行转账、支付、生活缴费交易或成功关联信用卡自动还款,减免当月账户管理费。

**二重惊喜:**

“一卡通”热刷188,好礼带回家

“一卡通”持卡客户于活动期间消费单笔满188元即可兑换蓝月亮手洗专用洗衣液1份,每位客户每月限领取1次。

**三重惊喜:**

转账回馈手续费减免

超级网银转账汇款手续费减免:成功开通超级网银及资金自动归集功能,可申请网上转账汇款手续费无限额、不限次数减免优惠。



手机银行转账汇款三年免费:我行手机银行客户,办理转账汇款业务,手续费全免,每日限额20万元。

**四重惊喜:**

金卡、金葵花卡尊享开户礼

金卡开户礼:新开金卡且资产达标,即送2.5L食用油一桶或夏凉被一条;推荐他人办理达标金卡,还可领取汤锅一套。

金葵花卡开户礼:新开金葵花卡且资产达标,即送冰丝凉席一套;推荐他人办理达标金葵花卡,还可领取精品茶具一套。

95555 cmbchina.com 微博 @招商银行



扫描二维码  
关注郑州分行  
微信平台



招商银行  
CHINA MERCHANTS BANK

因您而变