

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之三

# 工商银行郑州财富广场支行 智能服务打造全新客户体验

**推荐理由**

李先生:每次来工商银行郑州财富广场支行都能感受到这里的新变化。无论大厅硬件设施的摆放,还是新增的智能银行服务,这些改变都更好满足了客户需求。可以说,从业务办理到服务模式,带给客户的是前所未有的便捷、高效、全方位的智能新体验。

奔跑吧,银行

网点热线:  
0371-65513737  
0371-65511211

### 体验指数

大堂环境 ★★★★★  
自助设备区 ★★★★★  
增值硬件 ★★★★★  
业务服务 ★★★★★  
微笑服务 ★★★★★  
专属服务 ★★★★★

工商银行  
郑州财富  
广场支行

农业路

经三路



8台智能服务设备候命、两分钟办完一笔业务。8月31日,智能银行正式上线工商银行郑州财富广场支行。今后,市民到该网点办业务将告别排队、填单,存取款、办新卡等均可在智能设备上自助完成。倪子 李欣

## 取代90%以上非现金业务

走入营业大厅,你可以看到智能银行的“秘密武器”:智能打印机、智能柜员机、产品领取机、互联网演示机四大智能设备;在大厅的客户体验区内,免费的iPad mini和手机,让客户随心所欲地玩转工行的“融e购”、“融e行”、手机银行等电子平台。

据该支行行长骆栋介绍,智能银行有效地提高了综合服务效率。原来烦琐的填单、签字、等待授权等环节已被智能机一个电子化签名所取代;原来需要客户在不同区域不

同机器办理的多笔业务,现在仅需一台智能机均可一次性完成;原来需要10分钟才能办理下来的一张银行卡开户和电子银行业务,现在缩短到2~5分钟。智能银行取代了90%以上柜面传统的非现金业务。

“我们曾担心智能银行的使用会减少员工接触客户的机会,从而影响营销工作。事实证明,我们的担心是多余的。”骆栋说,得益于智能银行的高效率,我们解放出更多人力为客户介绍产品,营销工作比以前做得更顺利。

## 主动延长半小时“打烊”

“在智能化银行开业之前,我们不断组织员工去学习其他行先进的经营理念。每日主管行长亲自带领员工通过不同场景进行演练,学会如何有效利用智能机器,如何进行人员分工、大堂如何做好客户分流、引导、识别和营销等一系列工作。同时,我们自己制作了工行郑州财富广场支行智能银行宣传片,每位员工通过微信朋友圈转发,吸引更多客户前来体验。”骆栋表示,正是这份用心,才能让客户有良好的服务体验。

作为一家以贵宾理财中心、个贷营销中心、贵金属旗舰店为定位的高端网点,工商银

行郑州财富广场支行坚持着力提升银行网点服务水平。其中,主动推迟下午下班时间就是该行人性化服务的一个缩影。

骆栋说,由于周边写字楼、商户居多,该支行充分考虑客户的需求,在郑州工行系统内,首家将营业时间延长半小时。这半小时,不仅给客户带来了便捷,也给该行带来了更多的客户和赞誉。

据了解,该行还将在近期推出“代客停车”服务。客户只需提前联系好工作人员,届时,该行将派专业人士帮客户停车,节省客户四处找停车位所浪费的时间,提高服务体验。

## 银行播报

### 招行与华融证券 签订业务合作协议

近日,招商银行与华融证券签署《全面业务合作协议》,招商银行丁伟副行长、华融证券祝献忠董事长出席签约仪式。签约仪式上,丁伟和祝献忠分别就双方业务发展和合作情况进行了回顾,并对未来发展方向及业务模式等展开交流,双方就信贷资产转让、资产证券化、产业基金等各项资本市场业务合作模式进行了探讨,明确了下一步业务合作方向。招商银行与华融证券的合作具有较强互补性,合作前景广阔。李瑞香

### 郑州中信银行 举办熊猫金币展销会

近日,中信银行郑州分行携手永银黄金公司举办熊猫金币展销会。活动中,该行邀请黄金公司专业讲师对熊猫金币的投资行情进行讲解,零售客户经理对客户个人资产状况进行一对一分析,专业的讲解、热情的服务获得客户赞赏,现场共销售熊猫金币5+2套装23套,销售金额432170元,取得了良好营销效果。夏晴月

### 华夏银行 小龙人“周末0元抢快乐”

近日,华夏银行“抢快乐”活动正受到越来越多用户的青睐。打开小龙人移动银行应用,通过华夏金融页面点击“抢快乐”功能模块,便可看到多家分行周末即将开展的活动介绍:电影票、咖啡、蛋糕、娱乐演出门票等,囊括衣食住行玩等各个领域。据悉,华夏银行推出的“周末0元抢快乐”主题活动,充分借鉴互联网“体验、分享、互动”的营销思维,实现O2O线上线下一体化营销模式。华郑

### 中行郑州高新区支行 探索网络金融创新

今年以来,中行郑州高新区支行以“易金融、泛金融、非金融、自金融”为总体思路,以“采用新技术、发掘新模式、塑造新优势”为抓手,依托信息技术手段、互联网技术和电子渠道为客户随时、随地、随心提供金融服务。该行推出的中银易商系列APP客户端,轻松实现声波支付、扫描二维码转账、AA收款、便民缴费、养老宝理财、出国金融、附近网点及自助设备查询等多种功能。刘斌

### 建行“速赢”让闲钱不再“闲”

“速赢”是建行与建信基金管理公司合作,绑定建信现金添利货币基金,为客户提供现金管理工具的平台。该产品收益稳健、风险较低、流动性更高,提供专属理财服务。具有9大亮点,包括100元起购、零交易费、赎回资金T+1到账、无限回余额控制、支持自动买入、当日可申请撤单、交易资金通过建行卡进出,资金安全有保障、收益稳健、每日复利滚动投资运作。张新乔

### 兴业银行 建“新三板”路演融资平台

近日,融信租赁股份有限公司参加了兴业银行在福州举办的“服务‘一带一路’——福建新三板企业专题路演会”,就定向增发需求与参会券商、投资机构进行沟通交流。“三板通”系列产品推出的两个月时间,已有20余家新三板拟挂牌或已挂牌企业通过该系列产品获得了融资。截至7月末,该行服务的新三板挂牌企业已增至626家,较年初增长124%。赵怡然

## 行业动态

### 人民银行郑州中心支行开展“金融知识普及月”活动

为持续推动金融知识普及和金融消费者教育工作,提高消费者金融素养及金融风险防范意识,中国人民银行郑州中心支行组织河南省人民银行系统、各银行业金融机构和支付机构,于2015年9月继续深入开展“金融知识普及月”活动。9月1日,人民银行郑州中心支行组织部分银行业金融机构在郑州市金融广场开展金融知识集中宣传活动。

今年“金融知识普及月”的活动主题为“开展金融知识普及活动,提升广大消费者的金融素养;提高消费者对金融新业态的认知和理解,增强风险意识,共创和谐的金融环境”;活动口号为“普及金融知识,提升金融素养,共建和谐金融”。活动将重点普及金融消费者日常生活中所必要的金融基础知识及金融新业态的有关知识和业务,具体包括存贷款、支付

结算、征信、人民币、黄金市场投资、国债、外汇业务、存款保险、金融新业态与金融安全和维权等10个方面的知识。

活动期间,河南省人民银行系统将深入开展“金融知识进社区、进校园、进农村”活动,并通过多种宣传载体,丰富宣传形式,针对不同社会群体的金融知识需求,开展形式多样的金融知识普及活动。倪子

### 建行手机银行,24小时不下班

摇一摇转账支持全国范围内建行活期账户之间的转账,收、付款双方登录手机银行后,在一定范围内同时摇动手机,即可搜索到转账对象,选定收款方,输入转账金额,完成转账。

**主动收款:**当需要收回在外的欠款时,不必一个个打电话去催收,不必上门催收,通过主动收款功能向对方发出收款请求,付款人确认付款后,您安坐家中即可轻松收款。

**缴费支付:**建行手机银行为您提供的

掌中缴费支付,您可缴纳手机费、市话费、水电煤气费等多种费用,免去您奔波之苦、排队之烦。

**网点查询:**手机银行的网点查询功能让您出门在外,可随时随地搜寻建行营业网点、自助银行信息,还可查询前往该网点的公交线路与自驾行驶路线的信息。在网点营业时间内,还可查询营业网点排队信息,并可在线取号。倪子

财建  
富汇

巧巧理财

**摇一摇转账:**轻松摇晃一下手机就能转账。客户端建行手机银行用户,转账双方只需同时摇动手机,即可轻松完成转账。