

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧, 银行》系列报道之五

招商银行郑州东风路支行 把好事服务带给每一位客户



推荐理由

杜女士:前两天在招商银行郑州东风路支行办借记卡,大堂经理引导我到VTM上办理。在招商银行远程柜员的指导下,不到3分钟便完成开户。这和以前要排队叫号、填写各种单子、复印身份证资料等繁琐手续相比,真是方便多了。

奔跑吧, 银行

网点热线:
0371-65669588
65669666

网点地址:
经三路东风路交叉口向南30米路西

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 ★★★★★

招商银行
郑州东风路支行

东风路

经三路

走进招商银行郑州东风路支行,你只要在可视柜台VTM(远程银行服务)前轻轻一点,将二代身份证放入感应区,即可进入业务办理的界面。同时会出现招商银行总行级远程柜员的真人视频,“面对面”“手把手”地教你如何操作。该行行长助理吕曼华透露,除了引进智能银行服务,“便携式VTM”Pad银行将很快投入使用。届时,银行工作人员为企业员工、市场商户以及个人客户主动上门服务时,只需随身携带一个Pad就能完成业务办理。

倪子 李瑞香 文/图



自助服务开启可视时代

如果不和银行的柜面人员面对面,你能在ATM机上成功办理哪些业务?存取款、转账、查询、密码修改等,屈指可数。在招商银行郑州东风路支行,有台和ATM机长得很像,但是要“聪明”得多的VTM机。它到底智能在哪?别着急,请大堂助理姜楠为您一一演示。

“手指点一下VTM的触摸主界面,您能发现除了账户查询、转账汇款之外,它还具备银行卡申请、银行卡激活、理财、挂失申请、信用卡还款、受托理财、结汇售汇、风险评估、资料维护、彩票等功能。”

在姜楠的指导下,记者点击“一卡通开户”后,显示屏随即显示“正在呼叫后台柜员,请稍等……”几秒钟后,笑容甜美的招商银行远程柜员出现在VTM机的显示屏内,通过远程视频与记者交流。随后,

记者将二代身份证放置在VTM机的扫描区,系统很快读取了身份证的芯片数据,自动与公安部联网核实客户个人信息。完成影像采集后,根据远程柜员的提示,完善自我资料后,不到3分钟,VTM机就“吐”出了一张崭新的招商银行一卡通借记卡。

“越来越多的客户愿意使用VTM办理业务,相比较传统柜台业务,这个更加省时省力。”姜楠说,VTM显示屏字体比较大,照顾视力不佳的客户群体。如果客户填写有困难,工作人员也会主动帮助客户填写基本资料。

吕曼华坦言,自从VTM投入使用,客户普遍反映利用智能银行办理业务十分方便,节约了不少时间,客户满意度及服务体验得到一定提升。

坚持比客户多想一步

“阿姨,这是一张优先服务卡。等把身份证和房产证复印件都拿过来后,请您到大厅接待引导台说一声,我们会有工作人员为您领取优先号,祝您愉快。”接过工作人员递给她的一张“优先服务卡”,李女士有点惊讶。

“这是我们专门针对已经排号,但是暂时离开柜台的客户使用。当客户二次返回时,凭借此卡可领取优先号。而且可以到金葵花理财中心办理业务,一来是不影响其他客户的正常排号顺序,二来也是

给客户提供一个更好的服务体验。”吕曼华说道。

该行周边写字楼众多,中小企业客户数量庞大。为了把好的产品、好的服务带给客户,该行坚持走出去,主动上门为客户服务。吕曼华说:“企业给员工开户后,需要集中激活卡片功能时,我们会派专人登门办理。很快,我们的Pad版VTM就要投入使用。有了这些‘便携式VTM’,相信今后离行业务办理效率更高,这也是招行对客户延伸服务的一种体现。”

■ 财金播报

招商银行与中国华融签订合作协议

9月14日,招商银行与中国华融资产管理股份有限公司(以下简称“中国华融”)签署战略合作协议。招商银行丁伟副行长与中国华融梁志军副总裁代表双方签约。招商银行与中国华融在同业存款、同业借款、信贷资产转让、债券投资、境外业务等方面保持着广泛、良好的合作。根据协议,双方将积极构建长期、稳定的战略合作关系,全面、深入地开展合作,进行优势互补和资源共享,携手推进金融创新,最终实现互利共赢。李瑞香

建设银行善融商城购物更便捷

建设银行善融商城拥有多种多样商品,登陆快速便捷。支持建行手机银行,个人网银及持有建行账户的客户免注册登录。支付多样智能,提供商城账户余额支付、快捷支付、建行账号支付、建行手机银行以及组合支付、信用卡分期等多种支付方式;特惠商品摇出来,客户摇动手机即可查看善融推荐的特色商品和优惠商品;物流实时查询,在“我的善融”订单列表中可实时查询已购买商品订单的物流状态。王苏铭

工银租赁助力国产大飞机展翅腾飞

近日,工商银行旗下的全资子公司工银租赁在第十六届北京国际航空展期间,与中国商飞和泰国都市航空签署了10架C919及10架ARJ21飞机采购租赁合同解除备忘录。这是我国国产大飞机首次通过金融租赁方式走向海外。同日,工银租赁还与中航工业集团下属的中航飞机签署了新舟700飞机战略合作协议。据了解,合作协议不仅确认了工银租赁自中航飞机采购新舟700飞机的意向订单,还将合作范围和方式扩展到国产飞机市场调研、全球销售协作、融资方案合作和售后服务支持等领域,确立了双方更加深入和广泛的全方位合作关系。李欣

鼎和保险增资偿付能力进一步增强

近日,鼎和保险获中国保监会核准同意,注册资本金再度增加10亿元,增资后的鼎和保险资本规模达30.18亿元,承保能力和偿付能力不断增强。鼎和保险表示,公司一直按照《保险法》和保监会监管规定的承保能力与偿付能力水平高标准进行资本管理。鼎和保险成立于2008年,是一家全国性财产险公司,目前拥有广东、广西、云南、贵州、海南、深圳、四川、上海、湖北、河南等10家省级机构。2014年鼎和保险实现保费收入24.45亿元,同比增长25.9%。公司实现利润1亿元以上,已连续5年实现盈利。张振强

中国平安“知鸟”获布兰登霍尔卓越奖“金奖”

日前,中国平安旗下移动学习平台“知鸟”凭借对学习资源的卓越创新整合,一举包揽布兰登霍尔卓越奖“最佳移动学习应用”金奖和“领先学习技术”铜奖。据了解,布兰登霍尔卓越奖项自1994年创办至今,吸引了来自世界各地的领先企业的参与,是行业中久负盛名的奖项。今年布兰登霍尔HCM卓越奖在亚洲共设有10个项目,大陆获奖项目共3个,中国平安包揽最佳移动学习应用金奖和最佳技术铜奖2个奖项,联想获最佳学习视频奖。其中,布兰登霍尔HCM卓越奖最佳移动学习应用奖(自2008年开始评选,历届获得金奖的项目仅13个。范斌华

建行个人贵金属做您资产配置“好帮手”

随着国民财富的增长,需要更多有价值的财富管理工具。与股票、基金、保险和外汇等各类金融资产相比,黄金等贵金属作为大宗商品,有助于个人分散投资风险,捕捉升值机遇,具有独特的资产配置价值。

建行个人贵金属包括实物类和交易类两大贵金属产品,实物类贵金属既有建行自行设计并委托专业的黄金精炼企业所加工的“建行金”,也有品种、样式丰

富的经代销黄金和白银产品;交易类贵金属既有建行做市的账户贵金属和账户贵金属双向交易,包括人民币和美元两个币种,24小时交易提供买卖双边报价,又有代理个人上海黄金交易所延期交收业务,方便快捷地参与贵金属场内交易,实现“T+0”、可做多、可做空,采用保证金交易模式,减少资金占用。建行还推出投资金条代保管、回购、黄金质押和约定销售,延长节假日实物贵金属购



买时间,并可通过“易存金”和账户贵金属定投定期自动买入,还有账户贵金属转换交易和账户金兑换实物金功能。建行贵金属产品体系,将成为您资产配置的好帮手! 王苏铭

上投摩根:债券牛市格局继续,债基迎配置良机

近日,A股市场走势依旧跌宕起伏,债市迎来多重利好。上投摩根基金债券投资部总监赵峰表示,债市流动性的格局依然维持相对宽松,债券牛市还在继

续。据悉,由赵峰担纲的上投摩根岁岁盈定期开放债基24日前均处开放申购期,以其纯债特性和“封闭运作、定期开放”的产品优势正迎配置良机。据了

解,上投摩根岁岁盈专注债券投资,不受权益市场波动影响,在当下不利的市场环境,能够有效分散A股市场的波动风险。杨路