

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之十一

# 邮储银行郑州市中心支行 用心服务,让百姓满意



推荐理由

裴先生:像我们这上了岁数的人,银行卡用着不习惯。一方面,我对电子产品不熟悉,另一方面我喜欢看着存折里的那些数字,而卡却实现不了。有个数字在,我心里踏实很多。而且ATM有时间限制,有一次,还没等我反应过来,ATM就显示其操作超时,需要重新再操作。我推荐邮储银行郑州市中心支行的存折取款机,拿着存折可以直接取钱。不用叫号排队,和年轻人用ATM取钱一样方便快捷。



作为河南邮储银行系统内各项业务指标完成最好、获得奖项最多的支行,邮储银行郑州市中心支行一直提倡依靠“三心”赢得客户,即:用诚心服务打动客户、用细心的服务感动客户、用耐心的服务吸引客户。他们借鉴沃尔玛“用户永远是对的”服务理念,率先制定了中心支行规范化服务考核制度,逐步树立起中心支行“明星”服务的优质品牌形象。  
倪子 张俊 曾黎

## 多举措服务老年客户

代发社养老业务虽不复杂,但十分考验银行的日常金融服务能力。当银行ATM等自助存取款机具为广大市民带来便捷服务的时候,我们却经常看到即便银行自助机具前空无一人,老人们也宁愿等上半个小时甚至更多时间在柜台排队用存折办理。

“每个月的养老金发放日是邮储银行各营业网点最繁忙的时候,大量离退休人员集中到银行领取养老金,其中多数都持存折到窗口排队办理取款业务,不仅等候时间长,手续还繁琐。”该行行长刘军莉说,为了方便老年客户查询存折到账以及取款等,他们特

意引进了存折补登折机和存折取款机。有了先进设备的支持,老年人用存折也能享受到和银行卡一样的便利。

据了解,存折取款机可受理存折取款业务,每天受理业务笔数约50笔,养老金客户为极大受益者;存折补登折机则可受理存折补登业务,养老金客户只查账不取钱客户,到网点即可直接自助在机具上办理,极大缩短了等待的时间。此外,该行还增设了自助发卡机,可受理本人自助开户且加办电子银行业务。该行有大量二手房客户开户群体,无需等待即可受理业务。

## 全方位提高服务质量

服务是银行的“生命线”,这是对做好柜面客户服务工作的最好诠释。一直以来,邮储银行郑州市中心支行坚持“以客户为中心”,为客户实行一站式标准化的服务体验。

为了将优质服务发挥到极致,该行率先提出了“每周录像评审”的想法,并沿用至今。据刘军莉介绍,每周固定时间,该行将随机抽取一段20分钟左右的录像,全体员工一同观看,并对监控录像中的柜员、大堂经理等工作人员的表现做出点评。好的予以表扬,差的进行通报批评。

为了鼓励表现优秀的员工,刘军莉也

想了很多奖励措施。从发奖金到发奖品,刘军莉总觉得这些都不是最合适。最终,她决定,每月评选出的优秀服务明星,可获得一次调休的机会。“银行从业者工作压力和强度都比较大,让我们的员工好好地休息,是对他们最好的奖励。”

凭借优秀的服务,该行在今年前三季度的服务考核中,获得了全市区第一名的好成绩。刘军莉表示:“客户选择我们,那我们必须为客户全心服务。为客户解决困难,而不是敷衍客户,应付这份工作。我们相信,只要用心,用真诚去做的,就能做好客户服务。”

## 行业资讯

### 工商银行“融e购”韩国馆正式上线

10月31日,中国工商银行旗下的电商平台“融e购”正式上线了“韩国馆”。“融e购”韩国馆首批上线的商品精选了韩国最具代表性的30余款热销商品,涵盖营养保健、潮流饰品配件、美妆产品等3大类。为确保消费者购买到货真价实的名优商品,“融e购”韩国馆的上线商品将由韩国知名在线电子商务公司InterPark公司统一采购并保证品质。今年前9个月,工商银行“融e购”的交易额超过5000亿元,注册用户约2400万人。李欣

### 省交行个人消费贷款客户发展情况良好

截至目前,交通银行河南省分行个人消费贷款客户较年初新增数系统排名第4,任务完成率127%。据了解,新拓展客户的客户发展情况良好,具体表现为:一是重点营销目标客群中年龄在27岁~37岁、月收入在3000元~8000元、具有住房装修、购车需求为主要特征的客户。二是针对优质客群实际情况和需求特点,主推e贷通2.0、个人循环贷款(消费)、e消费(A、B)、个人其他消费贷等产品。三是敏锐捕捉市场信息,发现优质客群的集中消费需求。四是充分利用“企业行”活动宣传个人消费贷款产品,并联动营销代发工资和个金业务。全权

### 光大银行首推商户信用评分主题信用卡

10月28日,光大银行与考拉征信联合推出国内首款以商户信用分为基础的个人主题信用卡——信盈联名信用卡。“信盈联名个人主题信用卡”分为金卡和白金卡,除了交易短信实时提醒、7×24小时全球服务热线、健康服务等基本用卡服务外,还为客户提供了“额度提前预知”“分期期限随时修改”服务。客户可以在申请卡片时提前知晓本人的初始信用卡额度区间,同时可以随时根据资金变化情况、用款还款需求等变化,随时修改还款期限。这样,客户便可以有效提升资金使用效率。胡凯艳

### 建行“快贷”一周年利率直降1个点

建行“快贷”一周岁了。即日起直到底,快贷利率直降1个点,年化利率低至5.6%。不支用不计息,用一天,计一天。服务优质,价格更优惠。此外,建行龙卡信用卡,现取现用送积分,无需申请,随取随用,手续费减半,单笔最低仅2元,当月透支取现满3000元,即送6000积分。王苏铭

### 挣钱宝众筹5000余万元助力万创·学区1号项目

11月1日,万创·学区1号地产项目众筹暨万创集团品牌发布会,在原阳万创温泉假日酒店举行。现场众筹标发布5分钟即出现单笔17万元的投资额,不到10分钟时间,众筹金额已达1000万元,期间还出现了单笔200多万元的投资额。据挣钱宝官方数据显示,据发布会开始4小时内,众筹金额已达到5000万元。万创集团相关负责人表示,作为集团旗下专业的网络信贷投资平台,挣钱宝目前已具有一定的影响力。此次众筹项目学区1号,区位优势明显,地理位置优越,升值空间一直被很多投资者看好。同时也意味着互联网金融思维模式已经开始深刻影响地产行业的发展。袁翠翠

## 奔跑吧,银行

网点热线:  
60110167

网点地址:  
紫荆山路东大街东南角

### 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 ★★★★★

邮储银行  
郑州市  
中心支行

东大街

紫荆山路

## 金融大咖共讨互联网金融理财

10月31日,为期两天的“新金融、新未来”互联网金融高端人才研修班+中国互联网金融理财盛典在郑州拉开帷幕。本次活动主办方湖北仁道融和金融服务信息服务有限公司(简称“仁道融和”)邀请行业领军人物指点迷津,让广大学员学有所获。

11月1日下午,中国互联网金融理财盛典开始,中国好声音汪峰团队歌手单冲锋的歌声使现场气氛瞬间沸腾。仁道融和邀请了河南聚金金融服务股份有限公司

CEO陈聚金、上海中阜投融资资产管理股份有限公司中投融CEO陈良、资深网贷投资人卢屹、广西宝筹金融技术服务有限公司宝筹贷技术总监李金东、武汉皓添金融信息服务有限公司风控总监廖大强、武汉小富金融信息服务有限公司风控总监肖红亮、上海凌融网络科技有限公司口袋理财战略总监张宇等平台领导讲解互联网金融投资理财知识,为广大投资人提供了一个沟通交流的机会,深度探讨互联网金融未来。

湖北仁道融和CEO吴华表示,互联网金融是一个新兴的行业,如何快速布局、如何稳步发展是每个平台需要深思的问题;如何看透平台避免踩雷,是对每个投资人的考验。

仁道融和COO陈洁说,仁道融和金融人创新性地把服务于互联网金融平台的高端培训、品牌推广、圈层互动、干货分享,通过研修班和互联网金融理财盛典的形式有机地结合起来。倪子

## 民生银行前三季度实现净利383.77亿元

10月30日,中国民生银行股份有限公司(简称民生银行)发布了2015年三季度报。2015年前三季度,民生银行集团(包括民生银行及其附属公司)实现归属于母公司股东的净利润383.77亿元,同比增加15.99亿元,增幅4.35%。2015年前三季度,民生银行积极应对利率市场化挑战,有序推进凤凰计划项目,有效实施改革转型工作,加快业务结构调整和优

化,保持盈利能力持续提升。

在资产负债业务平稳发展的同时,民生银行集团不断加大业务结构调整和优化力度。截至2015年9月末,民生银行集团发放贷款和垫款总额在资产总额中占比45.23%,比上年末上升0.08个百分点;交易和银行账户投资净额在资产总额中占比18.72%,比上年末提升3.82个百分点。

民生银行持续创新手机银行、直销银行等网络金融产品和服务。截至2015年9月末,民生银行手机银行客户数达1756.43万户,比上年末新增454.31万户;前三季度交易笔数2.42亿笔,比上年同期增长103.64%;交易金额4.34万亿元,比上年同期增长102.72%;直销银行客户数达249.23万户,如意宝申购总额达6801.47亿元。倪子 刘建飞