

## TOP 理财 | 焦点

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之十五

中信银行郑州金水支行  
点滴之处见用心

## 为客户提供细致服务

随着客户的金融服务需求日益多样化,传统的经营模式已无法适应银行发展的要求。做好客户群分层,已经成为中信银行郑州金水路支行的一门“独门绝技”。

“陈阿姨,您的中信银行幸福年华卡积分已经达到兑奖标准,这是给您准备的无公害绿色有机鸡蛋,祝您身体健康。”昨日,理财产品到期的市民刘女士去该行购买理财产品,贵宾经理李瑞说道。

据该行行长洪欣介绍,该行始终坚持客户分层服务的策略,以管理的个人客户资产统领客户资产配置策

略,形成以客户为中心的产品特色,并进行有针对性的个人金融产品推介,以满足客户在存款、贷款、基金、保险、信用卡等方面的需求。就算是发放礼品,该行也会根据客户群体进行详细划分。

此外,该行的叫号机颇具智能化,能识别客户信息。前来办理业务的客户只需轻刷身份证或者银行卡,该行大堂经理手中的ipad便能显示该客户的开户时间、客户经理、风险偏好、业务需求等信息,方便及时引导客户找到自己的理财经理,细分客户需求,提高业务办理效率。

2010年1月11日,中信银行郑州金水路支行成立,该支行一直秉承服务优先,客户至上原则,将一切以客户的角度思考问题,一切以客户满意为标准,作为自己的行为准则。经过5年的发展,该支行已成长为中信银行郑州分行对外形象的一面旗帜。倪子/文 慎重/图

## 从微笑中感受服务质量

如果说,微笑是与客户之间最好的黏合剂,优质的服务则是坚强的后盾。走进中信银行郑州金水路支行的大门,工作人员就会主动询问需要办理什么业务。坐在窗明几净的营业大厅,你会发现这里不仅设立了自助服务区、引导区、休息等候区、高柜服务区、低柜理财区、贵宾服务区和爱心接待区,同时还配备医药箱、报刊架、便民伞等。每位办理业务的客户都会受到工作人员的热情接待,业务办理时间大多不超过5分钟。

业务高峰期时,营业网点会通过增开服务窗口、引导使用自助机具等方式,尽量缩短客户等待时间。“我们设置了弹性窗口,可以办理公司业务和个人业务;爱心窗口则针对残障人士或者带小孩子的客户。”洪欣说道。

凭借出色的服务,该行两次摘得中国银行业文明规范服务千佳示范单位称号,多次跻身中信银行最美营业厅前列。而且,该行各项业务指标在中信银行郑州分行系统内名列前茅,成为中信银行郑州分行系统内首家存款突破100亿元的支行,今年6月30日,零售储蓄存款突破10亿元。

此外,该行不忘积极履行社会义务,热心公益事业。“我们成立了养老助学基金会,通过爱心基金,让孩子们不会因贫失学,让孤巢老人能够重新感受到社会大家庭的温暖。”洪欣表示,今后,他们将全面推行总行网点“6S”管理,进一步完善服务细节,以优质的服务树立中信银行良好形象。



## 推荐理由

陈女士:中信银行郑州金水路支行对待客户像对待家人一样尽心服务。上次我老公出差,孩子正好发高烧。高峰期的金水路怎么也打不到出租车,恰巧碰见附近办事的该行客户经理牛经理,得知我的难处,她赶紧将我和孩子送到医院,并帮我交钱、取化验单。看着她跑前跑后的背影,我心里非常感动。

## 奔跑吧,银行

网点热线:0371-55589071

网点地址:金水路英协路交叉口西北角

## 体验指数

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



金水路

英协路

## 省交行探索普惠制网点经营发展模式

今年以来,交通银行河南省分行积极探索普惠制网点经营发展模式,取得较好成效。截至10月中旬,该行已开业的10家普惠网点在开业不足一年时间内,储蓄余额近7亿元。其中,新乡宏力大道支行和安阳广厦支行在总行通报的306家

普惠网点业绩排名中均跻身前10名。据了解,该行采取以下措施探索普惠经营模式:一是强化网点建设,打造区位优势;二是强化服务创新,突出市场优势;三是强化经营管理,凸显竞争优势;四是强化风险管控,塑造管理优势。刘欣

## 平安橙子客户数突破450万

近日,在迎来正式上市一周年之际,平安橙子(直通银行)(以下简称:平安橙子)客户总数突破450万。其中,2015年以来新增400万客户,即平均每天新增约1.25万人。客户规模和客户增长速度均位居行业前列。平安橙子是平安银行旗下定

位于“年轻人的银行”的互联网银行业务,一年间,共计推出20多个版本,平均每月2个版本,新增及优化200多项功能,包括关联平安信用卡自动还款、基金购买及搜索功能、智能理财、一键分享社交平台等功能,极大地提升了客户体验。刘欣

## 建行“龙卡云闪付”轻松支付

如今,建设银行“龙卡云闪付”。挥一挥手机就能轻松支付,从此出门不带钱包,更高能高效。现在申请还赠送每周返现,申请使用也很简单。申请时,在具备NFC功能的安卓手机上安装“随芯用”客户端,为已有的建行借记卡或信用卡

申请云闪付卡,随时申请即刻激活。支付时,解锁屏幕打开手机NFC功能,将手机靠近标有银联“闪付”标识的POS机,轻轻一挥,闪付消费即刻完成。信用卡绑定中国建设银行微信银行,即享笔笔交易免费微信提醒,手机支付完即刻对账。王苏铭

## 平安银行提前布局物联网金融

11月12日,第16场银行业新闻例行发布会在京举行,平安银行副行长胡跃飞以“稳步推进互联网金融 提前布局物联网金融”为主题,介绍了该行积极推进“互联网+”转型,以创新产品和业务模式全面切入客户的经营和生活中的各项金融需求。作为该行的“1号工程”,平安银行旗下供应链生意平台和金融电

商平台——“橙e网”已与数百家核心企业、物流、第三方信息平台完成对接,累计为数万家供应链中小企业提供金融支持。同时,作为业内首个试水“物联网金融”的银行,平安银行积极探索物联网在金融服务中的应用,通过物联网技术赋予动产以不动产的属性,切实解决实体经济动产融资难题。刘欣

## 中信银行发布重大事项停牌公告

中信银行上周五晚间发布重大事项停牌公告,称有涉及对外投资的重要事项正在商谈筹划中,公司股票自2015年11月16日起停牌。中信

银行表示,将尽快确定是否进行上述重大事项,并于本行股票停牌之日起的5个工作日内(含停牌当日)公告并复牌。夏晴月

## 十万大学生角逐金融创意设计大赛

第六届“工商银行杯”全国大学生金融创意设计大赛自今年6月正式启动以来,已有来自全国千余所高校的10万余名大学生报名参赛。经过5个多月的报名、海选以及初赛评审,作为本届大赛核心环节之一的金融创意设计比赛近期已进入了线下复赛阶段。复赛现场,各团队根据参赛作品自行选择表现

形式,现场上台对作品进行阐述、展示和答辩,提高大赛吸引力和透明度。获得线下复赛冠亚军的两支队伍,将代表本赛区进入下一轮决赛阶段的比拼,获得角逐全国大赛总冠军头衔和万元现金大奖的资格。此外,所有晋级决赛队伍的成员还将获得工商银行校园招聘直通offer的奖励。李欣

## 中国人寿推出“鑫福年年”保险组合计划

近日,中国人寿个险渠道推出“国寿鑫福年年养老年金保险”和“国寿鑫福年年年金保险”组合计划(简称“鑫福年年”组合计划),该组合计划不仅具有快速返还、客户利益稳定等特点,还可与“国寿鑫账户两全保险(万能型)(钻石版)”组合投保,获得相应的浮动结算利益,实

现财富的优质管理。在符合条款约定的情况下,“鑫福年年”组合计划最早55岁即可领取祝寿金,为老年人实现健康且经济独立的幸福晚年生活提供保障。“鑫福年年”组合计划采取即交即领的方式,为被保险人在保险期间内提供一个持续稳定的现金流。申琦

## 泰康新机遇基金正式起航

泰康新机遇混合基金于11月9日正式发行,把握新形势下的投资契机,提前布局“十三五”行情。即日起,投资者可以通过农业银行、民生银行等代销渠道,以及泰康资产直销中心柜台、网上交易和电话交易系统认购该基金。泰康新机遇拟任基金经理蒋利娟,将该基金的投资主题概括为“寻找确定性的成

长”,即在中国社会转型与再平衡过程中、在新技术和信息化的改革中、在中国社会和经济变革的持续推进中,精选符合本基金投资方向、具有较低估值和稳健回报的优质个股。泰康新机遇基金是泰康资产推出的第三只公募基金产品,该基金在投资上有望继续传承泰康资产稳健的投资风格。王若谷