

# 金融·能量



## 能量

### 推荐理由



黄女士:我在其他银行办过业务,有的银行办理业务的手续太复杂,要填写各种单子,一不留神填错还得重新再填写。平安银行郑州金融广场支行的一些业务可以通过微信银行进行预约,把该填的单子、手续都提前准备好了,再到网点进行办理。这样,节省了时间,提高了办事效率,对老百姓而言,是实实在在的好处。

## 2015郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之十八

# 平安银行郑州金融广场支行 诠释“不一样”的金融服务内涵



2014年10月11日,平安银行郑州金融广场支行正式对外营业。作为平安银行郑州分行的第4家同城网点,该支行的成立是平安银行分支机构战略布局的又一重大突破。成立一年多来,该行依托平安集团在资本、品牌、渠道、客户、产品、IT等方面的综合金融优势,为周边企业、大型购物广场、高档成熟社区提供优质的综合金融服务,努力实现“一个客户,一个账户,多个产品,一站式服务”,进一步升级该行在郑州市北区的金融格局。倪子 刘欣

### 以“服务”为支点撬动市场

能在短短一年多时间获取市场的“芳心”,这要归功于该行一直以来坚守的“服务至上”的理念,“服务是打开客户信赖与满意的窗口,以服务为支点,才能撬起更多的机遇和成功”。

为让客户体验“不一样”的平安银行服务,该行对提升服务质量和客户体验的追求从未松懈。除了对网点格局进行了统一的布设,规范厅堂布局,使网点的对外形象统一一致外,还在网点配备了多个便民设施,如雨伞、医用药箱、老花镜等。该行还通过第三方调研客户满意度、客户有效投诉、柜面评价满意度、网点意见簿投诉率等,按时对网点的服务情况进行通报考核,来提升网点的服务质量,从而提高客户的满意度。此外,每个

节假日,该行都会结合节点举办客户回馈活动。该行行长王屹说,在即将到来的圣诞节,凡是来办理业务的客户都将获得一只精美包装过的苹果。平时,该行也会利用工作之余,主动将金融知识带进社区,并为居民发放有机蔬菜等礼品。

“提升服务是永无止境的,在未来的发展历程中,金融广场支行将开拓进取、追求卓越,以更高质量的服务水平服务广大客户。”王屹表示,他们在提升服务质量上取得的成绩都已成历史,未来才更具挑战。只有符合客户需求、提升客户体验的创新才具有生命力。“对于未来的创新方向,该行将始终坚持以客户为中心,围绕客户需求开展创新。”

### 智能设备有效减轻柜面压力

昨日,市民王先生在平安银行郑州金融广场支行办理业务。他注意到以前在柜台上放置密码输入器的位置,摆放了一个外观漂亮的长方体设备。这便是平安银行郑州金融广场支行即将上线的新设备“柜外清”,是该行为进一步优化柜面业务流程、防范柜面操作风险而推广的柜面业务信息交换设备。

据该行营业部主任徐豪介绍,通过“柜外清”设备,客户可以同步看到户名、账号、交易金额和交易明细等重要账户信息,在业务办理过程中,能让客户对自

己要办理的业务看得清楚、办得明白。相信该智能化设备上线后,将为客户带来更加方便、安全性强的使用体验,从而进一步提升服务水平。

“尽管我们成立的时间比较晚,但是得益于先进的设备和产品,客户对我们的赞誉度越来越高。”徐豪说,网点大厅摆放有自助发卡机、自助查询机等,客户可以在这里办理90%以上的非现金业务。因此,尽管网点客户比较多,但经过智能化设备的分流,很少出现排长队的情况。

### 奔跑吧,银行

网点热线:0371-89965113  
网点地址:花园路与纬五路交口东北角

### 体验指数

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



花园路  
纬五路

### 银行播报

#### 工行线上自助质押贷款撬动千亿融资市场

工行去年推出个人金融资产自助质押贷款,实现贷款线上自助申请、自动审批、实时放款,全力支持居民消费和经营需求。截至今年11月末,工行累计发放个人自助质押贷款1075亿元,有效刺激了居民的消费和经营融资行为。个人金融资产自助质押贷款是工商银行完全基于互联网推出的一款贷款产品,在业

务友好性、使用便捷性、融资及时性和还款灵活性等方面极大地改善了客户融资体验。与传统贷款产品相比,具有四个方面的特点:一是全线上办理,操作十分便捷。二是贷款时效性快,资金实时到账。三是贷款期限可灵活按天选择,最长1年。四是客户可以自由选择用自有资金或质押资金进行还款。李欣

#### 交行经三南路支行提供暖心服务

日前,一对父子笑容满面地走进交通银行郑州经三南路支行营业厅,向该行工作人员表示感谢。几日前,入冬后第一场暴雪将郑州这座城市覆盖,他的轿车陷进雪里,轮胎不停地打滑行驶不了。见此情景,该行4名员工立即带着铁锹、纸箱等工具来到轿车前,先是将轮胎下方的硬冰铲除,又在

轮胎下方垫上废纸箱,最后几人合力将轿车推出了雪坑。后来交谈得知,这位客户是附近小学学生的家长,送孩子上学不料轮胎陷入雪坑,是交行人雪中送炭,急人所急,给他及时提供了帮助。客户表示,这次是真真见识到了交行人乐于助人暖心服务,以后会更加支持交行的发展。全权

#### 光大银行“私有云”让设备“流淌”起来

近年来,光大银行电子银行业务从客户数到交易额均增长显著,“云缴费”、“云支付”、“阳光银行”、光大“购精彩”商城等各种服务平台纷纷上线。光大银行将“私有云”技术比喻为把全部科技设备硬件装入到一个“池子”(资源池),这时每一个硬件设备不再是一个单独的个体,它们可以抽象地被看作是一

个个的“水分子”,通过各种“作用力”连接在一起,就像液化一样,每接入一个外部的应用系统视作该“池子”新增加的一个阀门,阀门开启,池子中的资源就会流向该应用系统,并且按需供给,时时调控。这样,由于每个应用系统的使用高峰存在“错时”现象,所以实现了资源的整体调度,效率大大提高。胡凯艳

#### 兴业银行荣膺“年度卓越现金管理银行奖”

12月4日,“2014~2015年度中国卓越金融奖”在京举行颁奖典礼,兴业银行凭借持续的产品创新和优异的市场表现,荣获“年度卓越现金管理银行奖”。该行借助大数据、O2O、云服务互联网手段积极推进资金池、票据池、交易平台为代表的传统现金管理业务的互联网化。截至2015年10月末,资金池、

票据池、交易平台业务共拓展企业金融基础客户4800户,触达终端用户10万户;交易4200万笔,金额达4万亿元。据了解,兴业银行先后推出E缴费、兴E融、移动医疗、随兴盈等创新产品,打造基于互联网的一体化金融服务模式。截至2015年10月末,该行共拓展终端用户165万户,交易金额达1020亿元。赵怡然

#### 浦发银行“消费易”满足大额消费需求

近日,浦发银行郑州分行推出“消费易”卡,将信贷业务与银行卡结合,综合贷款与消费两大业务,大额消费借款可随借随还,具有一站式的配套服务。浦发银行“消费易”卡主打的是支持大额消费融资便利,额度刷卡自动关联,在刷卡单笔消费金额高于人民币1万元(含),且可用额度高于人

民币1万元(含),即自动支用“消费易”额度,并按约定转成贷款,无需办理其他贷款手续,快速便利。除此以外,“消费易”贷款期限最长10年,贷款额度最高100万元,高额度可满足各种大额消费,长期按月还款可大大减轻还款压力,省时省心省力,很适合当下的青年人使用。杨喆

#### 带上中信银行信用卡去香港血拼圣诞

一年一度的圣诞打折季即将来临,中信银行信用卡推出了一系列针对香港的优惠举措。在交通方面,市民在2016年3月31日前乘坐冠忠环岛跨境巴士指定深圳/香港站点可享受五折购票,如果采用至尊租车,以香港为出发地或目的地,刷中信信用卡享深港单程专车589元/车(市区套餐)或739

元/车(机场套餐);餐饮娱乐方面,2016年3月31日前在香港太平洋咖啡可享优惠;购物方面,2016年12月31日前,莎莎香港、澳门分店都有刷卡四重优惠。此外,中信信用卡招牌活动“9元看电影”权益也能在香港使用,2016年4月15日前可享受9港币/39港币购买2D/3D电影票的优惠。夏晴月

#### 建设银行“学生惠”优惠多

签约建设银行“建行学生惠”,客户便可畅享有AA收款、ATM预约取款、手机账号支付等电子银行服务,还可通过电子银行渠道与家

长的建行账户做“亲亲账户”绑定。完成后,家长向学生转账享受建行系统内异地免手续费转账。张新乔

#### 交通银行帮助客户灭火挽回财物

11月24日,交通银行郑州商城路支行服务井然有序,13时左右,稍显安静的营业大厅突然有一名神情焦虑的男子闯了进来,急切地说:“快,麻烦借一下灭火器,我的三轮车着火了。”营运主管立即安排网点人员拿出灭火器与客户一起出门灭火,值班保安也一同前往着火地点参与灭火,经现场观察,三

轮车上一袋装物品着火,着火原因不明,但能看到明火,大家快速启用灭火器,喷射干粉覆盖燃烧部位,直接将火全部扑灭。商城路支行员工迅速及时帮助客户灭火,避免了客户财物损失。这一小小案例折射出交通银行一直以服务客户为己任,帮助客户,回馈社会。全权