



“佳”服务 交给你

交行在中银协“十佳网点”评比中再获佳绩

日前,由中国银行业协会主办的2018年“银行业文明规范服务十佳单位”营业网点名单揭晓,交通银行获评135家,位列行业第一。作为业界权威的服务类奖项评选,中银协一年一度的服务“大考”,被认为是各家银行服务质量的试金石,2013年以来交行已5次领跑该项评比。交行业务总监徐瀚表示,银行服务是一项复杂的系统工程,涉及内部管理的方方面面,不仅是一种态度,更是一种能力,屡获殊荣是对交行有能力为客户提供行业更佳服务的肯定。倪子 全权

网点服务,将便利交给客户

2009年以来,在创建“百佳”“千佳”示范单位过程中,交行打造了一批人性化、精细化、智能化服务的精品网点,并以这些网点为示范,带动整体线下服务质效不断升级。

在交行网点,虽然是业务办理的高峰时段,长期以来社会舆论广为诟病的银行排队问题似乎并不存在。据悉,通过在手机银行设置“预约服务”功能,交行支持客户提前预约业务办理,大大压缩了客户的网点等候时间。营业大

厅一隅,大堂经理耐心地指导客户,通过功能强大的自助机具“智易通”,快速办理各类常用金融业务。此外,为有效延伸物理网点的服务半径,交行还自主开发了智能化移动服务工具手持终端,支持银行服务人员走出传统物理网点,为客户上门办理开卡签约等200多种柜面业务,目前已投入使用的有10000多台,极大方便了行动不便的困难人群,助力交行打造充满温度的移动金融服务生态。

线上服务,将高效交给客户

从“外币境外汇款及查询”到“资信证明开立”,交行线上产品推陈出新的速度不断加快,不少服务甚至超出了客户的想象。

通过手机银行中“我的管家”功能,交行把客户经理搬上了互联网,在大数据平台的帮助下,在线提供产品咨询、留学咨询、风险测评、财富规划等100多种业务,让更多人足不出户地享受到以往高端客户才能

体验的一对一专业服务。从各地区金融消费者的日常现金管理与理财需求入手,交行创新推出“沃德理财顾问”智能理财咨询服务,利用大数据、人工智能等技术,创建量化财商评估体系和智能化产品推荐体系。面对客户,“沃德理财顾问”以1亿多客户历史数据为基础,运用后台系统的智能分析能力,为客户提供资产流动性、保障性、安全性和盈利性的智能诊断,自动分析

和制定投资规划,并形成系列财商提升方案,为客户提供一键化、全景式的专业财富管理服务。国内业界手机银行线上直播服务也是交行首创,直播邀请行内外专家和优秀客户经理“上线”,客户使用手机就可观看,并与客户经理实时互动,直接购买产品。2017年10月上线以来,已完成直播节目240期,累计观看人次近500万,点赞评论打赏数近百万。

服务机制,将保障交给客户

作为一家客户数量上亿的大型银行,交通银行通过内部管理的无缝对接,建立了一套科学、高效的客户沟通长效机制。

当客户拨通“95559”交行客服热线,伴随着“欢迎致电交通银行!”的一声问候,这套机制就开始运转。在交行,“首次呼叫解决率”是评价呼叫中心服务质量的关键指标。“我们力求当客户挂断第一通电话的那一刻,所

有问题已被圆满解决。”徐瀚说,“客户投诉流转至业务部门的,必须在首个工作日进行解答和处理,当日不能解答和处理的,与客户约期,约期一般不超过5个工作日,并在约定期限内答复。”据介绍,交行还创新引入了电话外呼“云质检”技术,将“人工质检”时代1%的海量录音检查覆盖率提升至100%,客户服务的监控死角、盲区将不复存在。

据了解,交通银行各级机构均设有消费者权益保护和服务提升专门领导小组,围绕客户的意见和建议,定期研究解决流程、制度规定中妨碍客户服务提升的难点问题,并将服务提升和消费者权益保护情况纳入各机构绩效评价体系。在中国银保监会消费者权益保护工作考核评价中,交行已连续两年获评“一级”。

·广告·



交通银行 110 周年为爱聚能 点蓝未来

惊喜年终奖 助力财富升值

交通银行让你“越花钱越多”

忙忙碌碌的2018年过去了,又到了一年一度拉仇恨的固定时间。有的人年终奖发了上万块,而有的人却只有干把块。

交通银行河南省分行理财专家建议,不管发了多少年终奖,不妨根据金额制定相应的理财规划。年终奖怎么花更受益?有啥好方法可以钱生钱?别着急,贴心的交通银行推出“惊喜年终奖”活动,赶紧对照下手头的资金,选择适合自己的小惊喜吧。倪子 李坤 郭磊



领养“萌猪”送福袋

“哼哼哼”,有一只超级可爱的小萌猪正朝你跑过来。即日起至1月25日,在“惊喜年终奖”活动期间,凡签约“超享存”,购买稳添利年终奖1号或2号产品,以及新客户完成“新户活动”任务,均可参与“萌猪活动”,获赠价值20~500元的礼券包。

具体活动细则看好啦。交通银行新开立借记卡客户在开卡后30天内完成所有新户任务,可领取500元礼券包;每位客户参与“萌猪”活动,领养一只“萌猪”并实名认证后,可领取见面礼福袋奖励,内含一张面额20~300元的贴金券;每位客户新签约“超享存”协

议,即可获赠年终奖礼包1(内含20元理财贴金券);已在交通银行完成柜面风测的客户购买稳添利年终奖1号或2号产品成功起息后,即可分别获赠年终奖礼包2或年终奖礼包3(各内含总额200元的多张礼券);活动期间,每位客户年终奖礼包1~3可分别获赠1次。

让你的年终奖一起“浮”

年终奖缩水啦?明年还能指望年终奖吗?交通银行河南省分行理财专家表示,靠公司不如靠自己,选择合适的产品,明年给自己发年终奖。

以交通银行“新春特别款”大额存单为例,产品涵盖1个月至5年,20万元起存,利率较央行基准利率上浮52%,其中3年期、5年期大额存单利率高达4.18%。当前市场利率下行,大额存单优势凸显,不仅可以灵活配置资产,提前锁定长

期收益,而且收益高、流动性强,提前支取可靠档计息,可质押,安全性高,属一般性存款,纳入存款保险保障范围。

最后,交通银行河南省分行理财专家不忘再次提醒大家,打理年终奖需要考虑以下三大原则。首先,确保资金的灵活性。无论年终奖多或少,除了收益,资金的灵活性十分重要。灵活性大的理财计划能让你在享受收益的同时,解决你突发的资金困难。其次,

根据人生不同阶段确定理财方案。比如年轻的单身人士,家庭经济风险较小,高收益可能是重点考虑因素,可着重进行风险较大的投资;而中年有家庭的人士,有较多家庭支出,因此稳定性比较重要,应加强保险类产品的配置,降低家庭经济风险。最后,一定谨慎投资,保证资金安全。投资前做好深入了解,选择优质的理财平台,保证资金安全最重要。

·广告·

钱多钱少都有惊喜

即日起至1月25日,交通银行推出“惊喜年终奖”活动。本次年终奖活动以产品满足不同等级年终奖使用需求为出发点,为你配置不同起购金额的年终奖产品。

简单地说,无论你的年终奖是“平民级”的1000元,还是“土豪版”的上万块,都能找到配对的产品哦。比方说,“超享存”的起存金额低至1000元,稳添利年终奖1号起

购金额1万元,稳添利年终奖2号起购金额5万元,大额存单起购金额20万元。

假如你参与了以上活动,还可以享受三重大礼。据介绍,客户新签约“超享存”协议,可获得20元理财贴金券;已在交通银行完成柜面风测的客户购买稳添利年终奖1号或2号产品成功起息后,即可分别获赠年终奖礼包2号或3号。