

聚焦“一老一少” 服务更人性

我省金融机构不断提高金融服务水平

随着金融市场的快速发展,金融消费者教育逐渐成为金融消费者权益保护体系中的重要部分,而金融机构作为金融消费者教育的主体力量,其关键性也日益凸显。

今年我省金融行业的3·15活动主题是“以人民为中心,增强金融消费者获得感”,重点强调关注老年人和年轻人两大群体。以有温度的金融服务为核心,关爱一老一少,推动金融服务适老化,积极倡导年轻人理性消费观念,用心呵护重点消费人群。 郑报全媒体记者 倪子

适老金融:聚焦老年群体,护航幸福晚年

随着科技的发展,越来越多的年轻人习惯使用手机端办理非现金业务。但是对老年人来说,却成了一项难点、痛点。

为了让老年人也能享受金融便利,我省多家金融机构纷纷打造“适老化”金融服务,将越来越多的贴合老年客群需求的非金融场景引入网点,迅速在老年客群中形成良好口碑和传播效应。

例如,交通银行河南省分行将在百花路支行专门开辟了“夕阳红专区”、老年客户理财室等,不少老年人在这里学到了新技能,成了大爷大妈们专门“学知识”“秀技能”“刷存在”的必来之地,成为老年客户交口称赞

的“夕阳网红打卡地”。

兴业银行郑州分行则通过硬件改造等措施,将6家社区银行逐步建设成“消保月月讲”适老金融网点,持续开展社区银行“消保月月讲”助老金融宣传活动。同时,该行的手机银行也进行了适老化改造,目前手机银行设有“安愉版”老年人专版,点击进入后显示的字体为适合老年人看的大字体,功能菜单为简化版,更加简洁醒目。

还有邮储银行河南省分行,该行通过明确“两张清单”、做实“适老服务”、内外结合“普及宣传”等措施,规范服务行为,切实升老年客户在邮储银行的服务体验。

年轻群体:倡导理性消费,鼓励适度借贷

3月17日,银保监会官网发布《关于进一步规范大学生互联网消费贷款监督管理工作的通知》,直击大学生群体的消费贷款。《通知》显示,明确小额贷款公司不得向大学生发放互联网消费贷款。

去年12月底,银保监会发布《关于警惕网络平台诱导过度借贷的风险提示》,提醒广大消费者树立理性消费观。作为河南省首家且目前唯一一家经中国银保监会批准成立的持牌消费金融公司,中原消费金融迅速行动,在业内率先推出“贷款冷静期”的服务,提醒广大消费者树立理性消费观。

据介绍,“贷款冷静期”是中原消费金融公司针对首次借款用户推出的一项

“7天无理由还款”服务,用户在首次借款时享有一次“7天冷静期”的权益,在“冷静期”内提前还款,公司将不收取包括利息在内的任何费用,旨在鼓励用户理性消费、适度借贷。截至3月15日,公司共为超过10万名用户开通了“7天冷静期”权益,共有超过2000位客户使用了该权益,占比2.2%,未出现大规模客户在7天内集中还款“薅羊毛”的现象。

业内人士认为,年轻人容易冲动消费,“贷款冷静期”的设立,对用户而言就如同拥有了一个金融借贷缓冲带、安全阀,既可以有尊严地消费,也有助于避免冲动消费带来的隐患,为广大消费者在追求美好生活的路上增加了一道保障。

浦发银行郑州分行全面提升服务小微企业质效 企业银行账户服务更好、更快、更到位

以前,企业开户常常面临手续繁琐、流程复杂等问题,给企业带来很多不便。一直以来,浦发银行郑州分行积极落实“放管服”工作要求,落实账户管理主体责任和“两个不减、两个加强”管理要求,积极优化小微企业简易开户流程,缓解“痛点”、疏导“堵点”、优化“强点”,全力提升小微企业账户服务质效,竭诚为企业提供便利化的开户服务,切实增强金融服务实体经济能力。
郑报全媒体记者 倪子 张俊
通讯员 李洋洋



自助开户 开启一站式开户服务

在数字金融服务转型过程中,智能技术逐步替代人工经验成为新的金融核心竞争力。去年12月,浦发银行首家全新智能型网点郑州分行“小浦新店”正式开业。小浦新店自助开户流程利用科技化服务优势,重构对公开户流程,打通线上线下流程断点,采用1+1现场加远程见证的自助开户服务模式,支持多种场景的开户流程,为客户提供一站式开户服务。

“新流程实现客户不用在柜面排队等待,在微信上完成预约开户后,通过对公综合自助设备完成正式开户受理,整个过程只有6步,全流程包括资料准备、机器操作、总中心审核及签约产品实物领取和激活,大大提升了开户效率。”据浦发银行郑州分行工作人员介绍,目前该行已实现电子营业执照、纸质营业执照、法人本人办理、授权代理人办理、企业法人、非法人企业等多场景开户。

为了把控风险,小浦新店开户同时配套多种联防联控机制,包括红黄绿预警数据库、企业信息联网核查系统、人脸识别技术、视频意愿核实功能、涉案涉诈客户黑名单扫描等,既缓解人员压力,又加强了账户风险防控。目前,在浦发银行郑州分行开立单位银行结算账户可享零开户手续费、零账户管理费、免首年单位结算卡年费、免首年公司手机银行年费等好礼,并同步推出“惠开户”优惠活动。

未来,浦发银行郑州分行将持续做好企业账户服务,助力中小微企业发展,以客户为中心,不断提升优化服务流程,持续提升金融服务实体经济能力。

一天办完,当天可办理收付款业务

市民刘女士经营了两家公司,开第一家公司去银行开企业账户时,花了三天。不是资料没带齐,就是等待时间过长,相当消耗时间。

如今,她的第二家公司也要办理开户服务。身边朋友推荐她去浦发银行试试,可以先在线上预约,然后再去网点,效率非常高。

抱着试试看的心态,刘女士先在浦发银行郑州分行微信银行预约开户渠道进行业务办理预约,很快就有相应的浦发银行网点工作人员和她对接,耐心提供开户指导服务。

由于提前准备做的充足,刘女

士的开户申请资料齐全,符合浦发银行的开户相关规定,只花了一个工作日,工作人员就为她办完了企业银行结算账户的开立。而且账户自开立之日,即可办理收付款业务,“效率高,真是太好了,我们做生意的时间都很宝贵,感谢浦发银行提供的高效开户服务。”刘女士高兴地说。

据了解,为进一步强化企业银行账户服务质效管理,近年来,浦发银行郑州分行不断优化企业、特别是中小微企业的服务,提升企业开户服务质效。

