



■中原特色服务银行网点系列报道

招商银行郑州文化路支行 以客户为中心,为客户创造价值



场景体验 用心服务每一位客户

走进招商银行文化路支行,两只可爱的“小招喵”俏皮地望着门口,仿佛在迎接每一位客户。休息区的桌子上不仅备有新鲜的饼干、面包和热饮供客户取用,角落处还配备了医疗箱、儿童椅等设施以满足客户的不时之需。

在“金葵花”财富管理区里,客户可以边喝茶边等待业务办理。美好轻松的环境氛围让理财师能够在帮助客户做好资

产管理的同时,也让每一名客户感受到宾至如归的温暖。

由于地处正弘城商圈,上班族特别多,考虑到客户或许是饿着肚子匆忙来办理银行业务,该网点特别安排了简餐和热饮服务。二楼大厅也被改造成一个小型亲子乐园,周末经常会邀请客户及其子女与“小招喵”一起开启奇幻之旅,共度愉快的亲子时光。

“金葵花”服务升级 让产品赢得人心

势之所向,其锋成王。在招商银行,通过资产分层经营为客户提供差异化服务,一直是招商银行零售业务发展制胜的法宝。而招商银行文化路支行则利用总行强大的产品体系,把零售业务服务做得更加人性化。据该行零售银行部主管常操介绍:“当市场行情低迷,产品出现大幅回撤时,我们也会第一时间告知客户,并给予建议,避免客户遭受过度损失。”

为了让零售业务走出网点,走进社区,招商银行文化路支行常态化利用营业

闲时举办“网点线下微课堂”。常操介绍:“客户可以在微课堂中建立理财知识体系,了解宏观经济和资本市场。同时,还帮助客户增强金融风险识别与防范能力,培养资产配置意识,树立正确财富管理理念。”

同时,在提供厅堂优质服务的基础上,该支行还定期在招商银行APP支行专区发放优惠券、现金红包等福利,每月定期举办线上粉丝节,为客户送去实实在在的福利。

热心公益事业,用爱心回报社会

支行网点不仅是温馨的港湾,更可以为客户遮风挡雨。面对困难与挑战,招商银行郑州文化路支行也会挺身而出,用心守护每一位客户的利益。

今年“7·20”汛情期间,该行营业厅被淹而断水断电,但仍将仅有的两台发电机分出一台,供周围小区居民手机充电使用,同时向社区居民协调发放纯净水、食品、消毒剂等物资;8月疫情期间,该行为到店客户发放消毒液、手套等防护物品;今年10月,第三代社保卡激活期间,支行专门延长上班时间,主动为行动不便的客户提供上门服务……正是凭借着一点一滴的用心,招商银行文化路支行也成了远近闻名的“温馨港湾”。

该支行行长胡静介绍道,招行始终以客户体验和员工感受为初心,用心做好每一项工作。下一步,该行将继续锻造专业经营能力,增强为客户创造价值的能力,深耕客户个性化需求分析,倾力打造银行业服务标杆网点。

工商银行郑州分行 开展双节安全防范督导检查

为加强安全管理工作,工商银行郑州分行开始组织实施“岁末年初及双节安全防范督导检查”督导检查工作。该行建立安全生产委员会,逐级签订安全生产责任书,构建起统一领导、分级负责、各尽其责、齐抓共管的安全生产工作格局。把强化责任体系考核、落实安全生产责任、预防生产安

全事故等纳入经营管理考核内容。同时,突出做好营业网点、自助银行等重要场所的安全隐患排查工作。对员工开展安全教育和风险提示,督促员工保持高度警惕性。加大巡查力度和频率,随时做好启动应对突发情况的预案准备。
李欣

工商银行郑州分行 八项举措做好自动柜员机服务保障

工商银行郑州分行高度重视自助服务的现金保障主渠道作用,为广大客户带来安全、良好的使用体验。具体举措为,一是规范自动柜员机服务标准,细分职责分工。二是严格要求从业人员合规操作。三是重点加强对自助银行的关键部位及安防系统日常巡查工作。四是及时维修各类设施,

保持设备使用环境的舒适性。五是规范设备装卸钞,维修保养、系统升级工作,有效避免故障情况。六是提高应急响应服务能力。七是规范、提高从业人员对客户诉求的解答。八是设计制作服务联系卡,保证客户遇到问题时可以第一时间联系到工作人员。
李欣

打造银行卡管理新体验 云闪付转账还款0手续费惠民生

近日,伴随支持申领的信用卡品类突破900余款,云闪付APP银行卡余额查询、还款、转账等核心功能持续完善。在申卡方面,用户可通过云闪付APP“在线申卡平台”从60余家商业银行、900余款信用卡中选择申领。同时,云闪付推出了“一键绑卡”功能,无

须输入卡号即可快速绑定银行卡。在转账和还款功能上,云闪付APP转账覆盖千余家银行,跨行转账0手续费;手机号转账,免输卡号;云闪付远程转账可享受会员中心赢积分换奖励的专属权益;云闪付APP支持“信用卡还款0手续费”银行突破160多家。梅捷频

云闪付推出新版健康码 助力防疫健康出行

近日,云闪付APP推出新版“健康码”,用户可打开云闪付APP,在首页搜索进入“健康码”小程序。云闪付新版“健康码”小程序集合国家“防疫健康码信息码”以及“通信大数据行程卡”等于同一页面,让公众出行尤其是跨省出行亮码通行更加便捷。“防疫健康

信息码”依托国家政务服务平台统一身份认证系统、统一电子证照系统,实现与各地“健康码”互通互认。“通信大数据行程卡”向用户提供本人14天内到访地情况查询服务,用户可在“健康码”应用页面底部快速查看通信大数据行程卡。梅捷频

中信银行郑州分行 践行“以客为尊”的服务理念

12月10日上午10点左右,一名客户携带几个大袋子装的硬币到中信银行郑州分行存款。因客户将硬币混放,硬币数量较多且面值不等,个别硬币存放时间较久已经发霉发黑,清点难度大,中信银行郑州分行工作人员迅速开展清点工作。中信银行郑州分行工作人员一边帮客户清点硬币,一

边向客户普及如何用合适的方式保存硬币。业务办理完毕后,客户对中信银行郑州分行耐心热情的服务表示高度赞扬。未来,中信银行郑州分行将继续秉承“以客为尊”的服务理念,努力建设成为“有担当、有温暖、有特色、有价值”的最佳综合金融服务提供者。张玉婉

兴业银行 为实体企业承销债券近4000亿元

今年以来,兴业银行已为300余家实体企业承销非金融企业债务融资工具近4000亿元,占当期承销规模的62.2%,且不断加大私募债权类产品投放规模,目前投向实体经济领域的融资余额近3300亿元。同时,该行依托自主研发的“兴财资”平台,实现企

业融资需求与金融机构投资需求“无缝对接”,今年累计支持实体经济融资874亿元,包括投向实体经济领域619亿元,同比增长165%,支持豫园股份收购舍得酒业、安居客分拆、新能源绿色跨境并购等重点项目。
杜红涛

银行播报