

宁波银行专栏

# 好声音 好服务

## 宁波银行客服中心获最佳业务、最佳风采团队奖

近日，宁波银行客户服务中心荣获中国银行业客户服务中心第二届“寻找好声音”总决赛最佳业务团队、最佳风采团队两项团体奖以及智慧之星个人奖。

本次大赛由中国银行业协会举办，全国共有60支银行代表队参赛。宁波银行首次应邀参加本次活动，并派出3名选手参赛。

决赛分为“风采展示”、“知识竞答”和“情景模拟”三个主要环节。其中，在现场知识竞答环节，各代表队围绕工作技能、客服业务及金融知识等进行必答、抢答、风险题三轮比拼；在情景模拟环节，各代表队根据客服中心日常工作设计多种服务情景，由参赛人员依据工作经验进行现场接听处理，且由对手扮演客户，考核客服人员的礼仪规范、心理素质、沟通能力及应变能力。

在强劲的竞争对手面前，宁波银行3

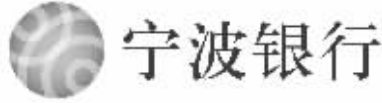
名参赛队员自信、沉着、冷静，凭着深厚的知识功底、扎实的业务基础、娴熟的服务技能，在整个赛程中表现优异，得到中国银行业协会、客户服务委员会常委代表的认可，最终夺得三个奖项。

本次获奖是宁波银行客服中心2015年获得的又一荣誉。2015年7月，宁波银行客服中心获得“2014-2015年度中国最佳客户联络中心奖”。作为客户服务的重要窗口，宁波银行客服中心秉承“以客户满意为中心”的理念，在行业和客户中树立了良好口碑，连续7年蝉联最佳呼叫中心、多次获得电话银行服务消费满意度奖等荣誉。

近年来，宁波银行客服中心以“效率更快、质量更好、体验更优”为目标，不断开拓创新，提高服务能力。客户可通过宁波银行95574电话银行办理转账汇款、公共缴费、个人理财、基金购买、贷款发放等个人业务和卡片激活、分期付款、额度调整等全信用卡业

务；对于企业客户来说，还可以通过95574电话银行完成公司及国际结算账户的查询与咨询业务。为提升客户体验，宁波银行客服中心更推出了“主动服务”，当客户遇到刷卡失败、密码错误等交易受阻时，宁波银行客服中心将通过短信或人工外呼的形式主动为客户解决问题。

随着移动互联网的进一步发展，宁波银行客服中心紧跟时代步伐，争当客户“随身秘书”。目前，宁波银行客服中心除提供传统电话银行服务外，还提供网上银行、微信银行、移动银行、手机短信等多种服务渠道，在实现客户与宁波银行有效沟通的同时，匹配多渠道、高效率的服务模式，以满足客户日益多元化的服务需求。



## 工行宁波市分行手机银行全新升级

11月18日，中国工商银行推出全新的手机银行服务。工行宁波市分行为此专门举办了一场别开生面的“工银融e行、融e联”粉丝见面会，80多位宁波粉丝拿起手机直观感受工行全新的手机银行服务。

经体验，工行手机银行此次升级后，对工行和非工行客户全面开放，原工行手机银行客户及个人网银客户可以直接登录使用全新的手机银行服务，没有工行卡或者没有注册过工行手机银行的客户只要有固定的手机号，也可注册使用。

在服务功能方面，工行全新推出的手机银行突出智能化的理念，为客户提供了安全、贴心和一键式的金融

服务体验。一是清晰展现客户账户及投资理财信息，比如客户的借记卡、信用卡、工行卡、他行卡实行一个界面展现，张张一目了然。投资理财界面投资金额、收益、期限直观展现。二是全面优化了客户常用功能。比如全面整合工行账户以及跨行转账汇款流程，客户录入信息后，由系统自动判断账户信息，转账汇款三步即可完成。三是为客户提供全面的移动生活服务支持。比如全新上线的工银e缴费平台，使客户可以非常方便地缴纳水、电、煤、气等日常生活服务费。移动“惠生活”服务，则实时为客户推荐工行各种优惠活动，以及手机充值、机票酒店预订、医疗服务、缴纳交通罚

款、无卡取现，以及查询身边工行网点排队情况，远程办理排队叫号等各种便民服务。

工行宁波市分行电子银行部负责人介绍，工行全新推出的手机银行还提供转账汇款智能管理、无卡他行客户注册、个性化定制、关联交易快速定位、金融信息实时更新、购物一键支付、悬浮窗式在线客服、同步链接融e购网上商城、社区化客户分享机制等多项实用特色功能，方便客户移动化的日常金融服务及投资理财需求。宁波还推出本地特色服务，开展同城跨行免费汇款、缴费、理财等，并不定期开展各类优惠活动。

(沈颖俊)

## 农行余姚支行助推“三农经济”提速发展

为缓解农民在农业生产经营中的融资难、融资成本高等问题，日前，农行余姚支行与余姚市农信担保公司签订全面服务合作协议，打开了该市农信担保业务发展的新局面。

据了解，协议生效后，通过余姚市农信担保公司提供担保，凡符合准入条件的涉农客户，可以在无第三方担保、无财产抵押的情况下，在农行余姚支行享受金额50万元至150万元、期限3年内的贷款循环使用额度，且贷款利率普遍

低于当地同业。这不但可以解决农业生产经营者无法提供足额有效抵押担保的难题，提高资金使用效率，更减少了农户的贷款利息支出。

为更好地助推县域“三农经济”提速发展，一直以来，农行余姚支行始终与农业企业保持紧密合作关系。目前，该行已与13家宁波市及以上农业龙头企业建立信贷合作关系，并提供总额9.79亿元的信用额度，区域龙头企业支持覆盖率35%。积极推进农村金融渠道

建设，在金融服务空白的区域建立助农取款点33个，新增惠农服务点96个，一定程度上改善了农村地区的金融交易环境。还持续优化助农贷款业务流程，加强前后台配合，通过统筹协调、流程梳理等方式，有效提高助农业务处理效率，增强对助农贷款的风险把控能力。该行颇具特色的县域三农经济支持措施和优质高效的服务，受到了当地政府及客户的高度评价。

(张洁琪)

## 中行宁波慈溪附海支行为特殊客户提供上门服务

近日，中国银行宁波慈溪附海支行受理一笔较为特殊的存单密码挂失业务。一客户手持一张定期存单到网点办理密码挂失，经身份核实后发现存单户主为该客户母亲，已有97岁高龄，因几日前摔倒，目前正在医院住院，急需用

钱，因忘记密码无法办理存单结清，而密码挂失重置必须客户持本人身份证到网点办理。该行考虑到客户的实际困难，在向上级请示后，立即启动应急预案，派出由网点业务经理、柜员及安保人员组成的上门服务小分队，带上设

备前往客户所在医院为其办理密码挂失业务。该行在风险可控的情况下为客户提供贴心的上门服务，解决了客户的实际困难，得到了病友及医院工作人员的一致好评，同时也体现了中行“担当社会责任”的良好企业形象。

## 中国保险监督管理委员会宁波监管局公告 第80号

经中国保险监督管理委员会宁波监管局核准，同意中国太平洋财产保险股份有限公司慈溪新城支公司变更营业场所，现予以公告。  
机构名称：中国太平洋财产保险股份有限公司慈溪新城支公司  
机构编码：000014330282801  
机构住所：慈溪市白沙路街道新月路38号华星黄金大厦7-1、7-4室  
经营区域：慈溪市  
成立日期：2014年4月24日  
颁发许可证日期：2015年10月27日  
许可证流水号：0092245  
机构负责人：陈笛  
联系电话：63322000  
邮政编码：315300  
业务范围：在慈溪行政辖区内经营企业财产损失保险；家庭财产损失保险；建筑工程保险；安装工程保险；货物运输保险；机动车辆保险；船舶保险；能源保险；一般责任保险；保证保险；信用保险（出口信用除外）；短期健康保险和意外伤害保险；经中国保监会批准的其他财产保险业务。

## 中国保险监督管理委员会宁波监管局公告 第85号

经中国保险监督管理委员会宁波监管局核准，同意设立中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司车商第二营业部，现予以公告。  
机构名称：中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司车商第二营业部  
机构编码：000002330205800  
机构住所：宁波市江北区槐树路36号一层  
经营区域：宁波市  
成立日期：2015年11月4日  
颁发许可证日期：2015年11月9日  
许可证流水号：0092250  
机构负责人：赖琼华  
联系电话：89067806  
邮政编码：315020  
业务范围：财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险等人民币或外币保险业务；各类财产保险的再保险业务；国家委托经营的政策性保险业务；各类财产保险及其再保险的服务与咨询业务；代理其他保险公司有关业务；国家法律、法规允许的资金运用业务；意外伤害保险业务；国家保险监管部门批准的其他业务。

财经资讯请关注  
甬派客户端：“财智”栏目 宁波日报微互动  
中国宁波网财经频道  
http://www.ningbo.com.cn/cj  
新浪微博：@宁波日报财经

ICBC 中国工商银行

上海美術電影製片廠 授權 SHANGHAI ANIMATION FILM STUDIOS

# 會說話的金“鈔”來賀歲!

## “大闹”欢乐猴年，新年我要《美猴王贺岁金》

上海美术电影制片厂权威授权，经典动画《大闹天宫》美猴王形象纯金再现  
匠心创作“会说话”贺岁金“钞”，传递几代人美好回忆与祝福  
创造性融入多项互动趣味，激发无限创意与想象  
这一次，让我们一起“大闹”欢乐猴年!

优惠活动时间：2015年11月23日-11月27日  
原价：1188元/套 活动价：1166元/套  
材质：Au99.9 / 克重：2g

工商银行有售，详询各营业网点。

**会说话的金“钞”**  
带录音播放设备  
助您传情达意

**火眼金睛猜成语**  
金“钞”隐含吉祥成语  
快来一起寻找

**百变幻影片**  
附赠经典玩具  
再现孙悟空七十二变

**儿童填色卡**  
附赠Q版悟空填色卡  
填色&贴纸一卡两用