

宁波银行专栏

热爱成就专业 用心缔造服务

宁波银行客服中心获中国银行业协会“最佳风采团队”奖

第四届中国银行业客户服务中心“寻找好声音”综合业务技能竞赛结果近日揭晓，宁波银行客服中心荣获“最佳风采团队”奖。

中国银行业客户服务中心“寻找好声音”综合业务技能竞赛每两年举办一次，宁波银行客服中心自2015年第二届竞赛起已连续三届荣获“最佳风采团队”“最佳业务团队”等多项殊荣。

中国银行业客户服务中心“寻找好声音”活动自2013年以来已经连续举办四届，成为中国银行业客服条线重要的品牌活动之一，旨在展现银行业客服条线员工朝气蓬勃的精神面貌和良好的服务形象，

更是对各家银行客服员工个人素质、知识水平、业务技能的一次“大阅兵”和“大比武”。

在本次比赛中，来自58家银行的67支客服中心代表队共计291名选手汇聚一堂，通过风采展示、情景模拟、业务考试三大环节进行较量，各家银行百花齐放，充分展现了新一代客服人员不忘初心、砥砺奋进的精神风貌。宁波银行客服中心再次获奖，充分体现了业内对宁波银行客服中心的充分肯定。

近年来，宁波银行客服中心将顺应时代发展趋势，继续积极应用人工智能技术，进一步打造智慧客服体系，依托大数据，提升智能客

服数据分析能力，及时掌握客户对产品及服务的主观感受，从而为客户提供更加人性化的服务，实现精准化服务和经营。

随着“轻服务趋势”与“定制服务趋势”孕育而生，宁波银行客服中心积极探索智能化建设，着力改善客服基础系统平台，同时加强全交互、全智能核心应用平台的建设。目前智能客服机器人已覆盖手机银行、微信银行、网银网站、电话银行、短信银行等各个渠道，客户接通电话后可直接说出服务需求，通过语音系统快速识别后自动跳转到相应菜单，缩短现有的菜单路径、等待播报时间，省去手工按

键的麻烦。同时，智能客服机器人还可根据业务种类、还款日等内容自动预判客户需求，主动推送客户所需菜单。此外，电话银行IVR(自助服务)根据客群特点、业务范围制定不同客群的个性化菜单，扩大个性化、定制化服务的涵盖范围。

热爱成就专业，用心缔造服务。未来，宁波银行客服中心将继续优化服务功能，为客户带来优质高效、功能强大、智慧便捷的服务体验。



位、全国金融系统模范职工小家、中国银行业协会文明规范服务千佳示范单位、总行级先进基层党组织、总行级先进工会组织、宁波市五星级治安安全单位、鄞州区金融支持区域发展显著贡献奖等国家级、总行级及地市级荣誉数十项。综合绩效考核连续多年居宁波市分行管辖行前列。

今后，中行宁波市鄞州分行将继续扎根鄞州当地经济，同心聚力，共铸辉煌，打造金融服务新名片。(王颖)

中行鄞州分行 获“宁波金融五一劳动奖状”称号

为弘扬典型、褒奖先进，进一步鼓励和引导宁波市金融系统机构立足本职岗位争先创优的积极性、创造性，近日，宁波市召开宁波金融系统先进表彰大会，表彰2019年度系统内获得各类荣誉称号的先进集体

代表、先进个人。会上，中行宁波市鄞州分行被授予“宁波金融五一劳动奖状”荣誉称号。

近年来，中国银行宁波市鄞州分行贯彻落实总行“建设新时代全球一流银行”战略目标，秉承“担当、诚信、

专业、创新、稳健、绩效”价值观，扎根区域经济，致力转型升级，实现了经营效益稳步增长，资产质量有效管控，网点效能显著提升，队伍活力持续释放，企业文化清新和谐，社会贡献不断提高的工作目标，先后获得全国文明

农行宁波市分行 用心守护客户“钱袋子”

今年以来，农行宁波市分行时刻保持防范各类诈骗事件的警惕性，有力处置各类风险事件，全力为客户提供安全可靠的金融服务，进一步助力“平安宁波”建设。截至11月26日，共堵截电信诈骗、冒名开卡、可疑开户等诈骗事件82起，挽回客户经济损失229.86万元。

据了解，农行宁波市分行充分发挥营业网点“第一道防线”的作用，坚持利用“晨会”平台，加强反欺诈教育宣传，增强全员的安全防范意识和防范能力。在日常办理转账汇款业务时，做到“多问、多看、多核对”，尤其加强对中老年客户等群体的安全提示，以高度的职业敏感性和责任心，保障客户资金安全。截止11月26日，通过柜面成功堵截电信诈骗61起。同时，该行不断提升处置各类诈骗事件的能力，积极协助

相关部门进行司法查控，派驻专人在宁波市反欺诈中心协助开展工作，及时处理电信网络新型违法犯罪案件冻结资金返还工作。截至目前，共受理资金返还业务68笔，已成功返还资金562.91万元，成功冻结401个账户，成功止付88个账户。

该行还依托营业网点宣传“主阵地”，借助“微课堂”、宣传折页、海报等，提升客户对常见理财工具、正规投资渠道及金融安全知识的了解。同时，深入开展“双百双千”进村入户、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识万里行”等金融知识普及工作，宣传讲解防范非法集资、防范电信网络诈骗、保护个人信息等金融知识，提升市民的金融素养和风险责任意识。

(舒馨莹)

用心呵护 助力成长 兴业银行宁波分行:您的小微之家

2019年，兴业银行宁波分行小微企业专业化推动已迈入第10个年头，兴业人不忘初心，坚定小微金融服务之路，保持高昂斗志，建立了完整的小微企业业务运营体系，打造出多元化的专属产品集合，力求为广大小微企业探索低成本、易推广，“量体裁衣”式的基础金融产品和服务，充分提高小微企业申贷获得率和贷款满意度。

如何在贷款到期时，不须归还贷款本金就能完成贷款周转，既能保证全盘生产经营资金运用的稳定，又能减低转贷成本，灵活资金需求成了许多小微企业发展过程中面临的重大考验。早在2013年该行就推出了“无还本续贷”创新产品“连连贷”，并得到监管部门的认可，近年来更是获得小企业客户的广泛欢迎。该行“连连贷”以“无还本续贷”创新还款方式，通过放款与还款的无缝对接，实现贷款资金在到期后继续使用，延长还款期限，切实解决小企业贷款到期“先还后贷”

的资金压力问题。

长期以来，受传统理念和模式的束缚，绝大多数小微企业无法获得现代金融服务，该行适应当地小微企业的融资需求特点，因地制宜地解决企业融资难题。据了解，该行推出的小企业网上自助“循环贷”业务用款灵活，在额度及有效期内，可多次提款，循环使用。办一次手续，上网一点就可以，还能随借随还，有效减少企业资金占用，减轻财务成本。

目前市场上有潜力的企业仍然存在融资困难，企业花大力气、大成本研发成功，具有良好市场前景的核心技术，却由于缺乏持续资金投入，无法实现工业化生产，想要借助银行融资却又缺少可靠的抵押条件。因而该行推出“知识产权质押融资”业务，引入政府担保机构损失分担模式，提高融资额度和审批效率。通过知识产权质押，有效盘活企业无形资产，解决科技型中小企业抵押难、担保难、融资难问题。(王颖)

鄞州银行“秒贴现”为小微企业融资提速

“实时报价！轻松点击！秒速到账！”是近日宁波某金属型材有限公司会计对鄞州银行秒贴现产品的体验评价。

宁波某金属型材有限公司是一家制造企业，客户货款结算基本采用银行承兑汇票。传统办理票据贴现业务存在“审批流程长、资料准备繁、利率沟通难、资金到账慢”等问题，经常因一个环节出错，当天的款项就付不出，对企业信用造成影响。“秒贴现”产品的上线可以提高小微企业贷款资金的获得效

率，真正实现让“数据多跑路，企业少跑腿”。

“秒贴现”产品是鄞州银行为企业客户提供高效、智能、灵活的银票线上贴现服务。该产品以“线上提交+智能审核+实时到账”为主要特点，企业只需通过鄞州银行企业网银端进行“秒贴现”业务申请，后台风险控制系统将自动筛查、监测，通过后即可实现全流程无人工干预的实时放款和资金的实时到账，极大地提升贴现业务用户的体验满意度。(徐小燕)



鄞州银行为广大客户提供优质服务。

(徐小燕 摄)

潮味生活 健康宁波

11.30-12.01 天一广场等你来

中国宁波网
cnnb.com.cn