



超赞的金融机构是什么样的？

“第四届百万读者喜爱的金融机构”海选开始啦

亲,快来为中意的金融机构投票吧

超赞的金融机构是什么样的?一千个人心中,有一千个答案。也许是他们的细致服务触动了你,也许是他们的超强功能令你爱不释手,也许是他们的创新服务让你觉得很酷.....不管怎样,与超赞的金融机构打交道,是一种很棒的经验吧!

眼下,又到了一年中海选“百万读者喜爱的金融机构”的时节,快来参与投票吧,为你喜欢的金融机构加加油,助助威,让他们感知到你对他们满满的信任,今后的日子,

他们会带给你更多的欢乐和惊喜。

除了加油和支持,你也可以吐吐槽:把你这一年中,在参与金融活动中遇到的闹心事或者雷人的经历,告知我们,我们会收集其中有代表性的内容,反馈给各家金

融机构,相信这些来自客户的“线报”,对于金融机构来说,弥足珍贵,客户真实的想法和需求,正是激发创意、提升服务的一剂良药呢!

近期,本报将刊登入围金融机构名单、海选奖项,以及参与投票方式,敬请关注。 包佳

■ 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题、抢答题、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。

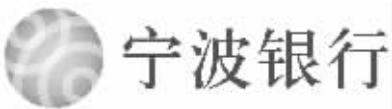
在强劲的竞争对手面前,宁波银行3名参赛队员自信、沉着、冷静,凭着深厚的知识功底、扎实的业务基础、娴熟的服务技能,在整个赛程中表现优异,得到中国银行业协会、客户服务委员会常委代表的认可,最终夺得三个奖项。

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 and 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。



中国银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了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,在向上级行请示

后,立即启动应急方案,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。 钟航

江东国税红领巾税校“我以我笔画税收”漫画大赛圆满落幕



近日,江东区国税局与红领巾税校(江东区实验小学)共同举办的“我以我笔画税收”漫画大赛圆满结束。

本次大赛共收到作品300余幅,来自红领巾税校的同学们用稚嫩的笔触和对税收细腻的理解力描绘出一幅幅税收图景。江东区国税局从参赛作品中挑选了一批优秀的画作进行了表彰,并在办税服务厅和微博等平台上进行了展示。

此次活动所培养的一批小小税收宣传员,以自己的热情和创造力,促进了税收文化走进校园、走进社会。 林觉慈

信泰保险宁波分公司“爱心行走团”为班溪小学送去温暖



日前,由信泰保险宁波分公司工会及部门代表组建的“爱心行走团”,带着228万元保额的人身意外险、2000元慰问金、筹集的物资及司内上下所有的关怀来到奉化班溪小学,将爱心礼物一一送达孩子们的手上。

公益之行,万人追捧。活动的筹备前期得到了滨江商业广场社区党委的大力支持与协助,共筹集御寒衣物276件。

记者 张峰 通讯员 姜沁

中信银行与百度联合发起设立百信银行

开创“金融+互联网”新模式



中信集团兼中信银行董事长常振明、百度公司董事长李彦宏、中信银行行长李庆萍、百度公司总裁张亚勤共同揭晓“百信银行”名称

11月18日,中信集团与百度在钓鱼台国宾馆联合宣布双方达成战略合作,中信集团旗下中信银行与百度发起设立百信银行。这是中国首家由互联网公司与传统银行深度合作、强强联合发起的直销银行,标志着中信银行在互联网金融领域迈开了里程碑式的一大步。百信银行的设立在中国银行业发展过程中也具有标志性意义,开创了“金融+互联网”的全新模式。

今年7月国家出台了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,同期,十部委联合印发《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》也进一步明确,以银行为主体,联合互联网公司共同发展互联网金融;近日国家出台的“十三五规划”中,互联网金融也被首次纳入国家五年规划,互联网金融已上升为国家战略,中信银行与百度公司积极响应,联合发起设立直销银行,发展普惠金融,服务实体经济。

百度是全球特大的中文搜索引擎,拥有超过6亿的用户,这些用户每天向百度搜索框提交海量的金融服务关键词搜索和查询,使百度成为一个极具吸引力的金融服务分发入口。而中信银行是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一,是中国率先参与国内外金融市场融

资的商业银行,在全国126个大中城市设有近1,300家营业网点。目前,中信银行总资产超4万亿元人民币,在2015年7月英国《银行家》杂志公布的“世界1000家银行排名”中,中信银行位列一级资本排名第33位,总资产排名第46位。百信银行将充分发挥百度和中信双方的核心优势,致力于通过技术创新和金融创新,面向企业和个人提供全面的金融解决方案。

中信银行董事长常振明表示,此次双方共同发起设立直销银行,不仅标志着双方合作进一步深化,也是传统银行与互联网企业全面融合的一次有益尝试。相信在中信银行与百度的共同努力下,新的直销银行必将充分发挥双方优势,形成“金融+互联网”的强大合力,满足广大用户和小微企业日益增长的金融服务需要,为发展普惠金融、支持实体经济发展作出贡献。

百度董事长兼首席执行官李彦宏表示,移动互联网时代,“连接人与服务”已经成为百度的战略重点,百信银行成立,使百度在金融服务领域迈开了里程碑式的一大步,开辟了中国“互联网+金融”的新时代。这是互联网公司和银行之间彼此充分信任的一次坦诚合作,他相信双方的合作能产生化学反应,共同探索互联网金融的未来。百信银行融合了百度与中信银行的优秀基因,从成立之日起就是既懂互联网、也懂银行业的互联网+银行。他希望百信银行的模式,能给中国互联网金融提供一个有价值的样本和范例。

中信银行行长李庆萍在发布会上表示:“百信银行将以‘为百姓理财,为大众融资,发展普惠金融,服务实体经济’为使命,解决大众客户痛点与需求,做老百姓自己的银行。”

中信银行和百度发起成立百信银行,是互联网公司与金融机构将核心优势进行首度深度对接;在打造一个强大的互联网银行过程中,百度和中信银行在各

方面能力上都形成互补。客户服务方面,百度强大的流量人口和分发能力,使百信银行的服务和产品能快速、广泛触达网民,中信银行完善的账户体系和线下网点,保证了百信银行线上线下服务的标准化和高质量。产品开发方面,百度拥有海量用户行为数据和基于大数据的用户画像能力,使百信银行能够动态、深入了解客户的个性需求;而中信银行领先的产品设计能力,也使得这些个性需求真正被满足成为可能。风险控制方面,中信银行和百度双方拥有雄厚的资金实力,同时中信银行顶尖的风险控制能力,将为百信银行业务的全面开展提供保障。

中信银行与百度公司均表示,双方联合发起设立的直销银行,将严格按照银监管部门的相关要求执行,在得到监管部门核准后实施。

发布会当日,中信银行与百度分别宣布了一项普惠金融具体措施:中信银行从12月1日起个人网上银行境内转账全免费;百度第三方支付平台——百度钱包即日起正式启动“常年返现计划”,消费者通过百度钱包支付,可以立即得到1%起的现金返利,且这项计划常年持续。



中信银行行长李庆萍、百度公司总裁张亚勤代表双方在合作协议上签字