

“佳”服务 交给你 交行再拔中银协“十佳网点”评比头筹 打造客户有感的最佳服务银行品牌

日前,由中国银行业协会主办的2018年“银行业文明规范服务千佳单位”营业网点名单揭晓,交通银行获评135家,位列行业第一。据业内人士介绍,作为业界最权威的服务类奖项评选,中银协一年一度的服务“大考”,被认为是各家银行服务质量的试金石,2013年以来交行已五次领跑该项评比。交行业务总监徐瀚表示,银行服务是一项复杂的系统工程,涉及内部管理的方方面面,不仅是一种态度,更是一种能力,屡获殊荣是对交行有能力为客户提供行业最佳服务的最好肯定。

网点服务,将便利交给客户

2009年以来,在创建“百佳”、“千佳”示范单位过程中,交行打造了一批人性化、精细化、智能化服务的精品网点,并以这些网点为示范,带动整体线下服务质效不断升级。据悉,通过在手机银行设置“预约服务”功能,交行支持客户提前预约业务办理,大大压缩了客户的网点等候时间。营业大厅一隅,大堂经理耐心地指导客户,

通过功能强大的自助机具“智易通”,快速办理各类常用金融业务。此外,为有效延伸物理网点的服务半径,交行还自主开发了智能化移动服务工具手持终端,支持银行服务人员走出传统物理网点,为客户上门办理开卡签约等200多种柜面业务,极大方便了行动不便的困难人群,助力交行打造充满温度的移动金融服务生态。

线上服务,将高效交给客户

从“外币境外汇款及查询”到“资信证明开立”,交行线上产品推陈出新的速度不断加快,不少服务甚至超出了客户的想象。通过手机银行中“我的管家”功能,交行把客户经理搬上了互联网,在大数据平台的帮助下,在线提供产品咨询、留学咨询、风险测评、财富规划等100多种业务,让更多人足不出户地享受到以往高端客户才能体验的一对一专业服务。从各地区金

融消费者的日常现金管理与理财需求入手,交行创新推出“沃德理财顾问”智能理财咨询服务,利用大数据、人工智能等技术,创建量化财商评估体系和智能化产品推荐体系。国内业界手机银行线上直播服务也是交行首创,直播邀请行内外专家和优秀客户经理“上线”,客户使用手机就可观看,并与客户经理实时互动,直接购买产品。

服务机制,将保障交给客户

交通银行通过内部管理的无缝对接,建立了一套科学、高效的客户沟通长效机制。当客户拨通“95559”交行客服热线,伴随着“欢迎致电交通银行!”的一声问候,这套机制就开始运转。在交行,“首次呼叫解决率”是评价呼叫中心服务质量的关键指标。“我们力求

当客户挂断第一通电话的那一刻,所有问题已被圆满解决”,徐瀚总监说。据介绍,交行还创新引入了电话外呼“云质检”技术,将“人工质检”时代1%的海量录音检查覆盖率提升至100%,客户服务的监控死角、盲区将不复存在。

中基汽车城盛大开业,打造宁波汽车生活新天地

1月6日,宁波中基汽车城项目盛大开业,这是一家涵盖全方位综合性服务的汽车城。

开业典礼上,中基汽车城负责人表示,中基汽车城的正式启幕将为宁波汽车行业的发展注入新鲜血液,在打造宁波乃至华东都少有的综合性汽车商城的同时,也将重点针对二手车板块,推出“一车一检,一车一保”服务,努力重塑宁波二手车行业口碑。并且也将整合上下游资源,用“互联网+”的视角,积极拥抱新零售模式,打造全新汽车生态圈。

据了解,中基汽车城占地30000平方米,分为主副两座大型展厅,涵盖认证二手车、新车、

平行进口车、超级跑车、维修保养中心、车辆登记服务站、餐饮区等多个板块,综合配套完善,将为消费者营造一个“买、卖、养、修”一步到位的一站式汽车交易平台,并且中基汽车城将探索并构建创新型汽车营运模式,立足诚信体系,引入第三方认证平台“精真估”(由美国知名企业KBB、易车公司、中国汽车流通协会共同投资),对每一辆入驻二手车进行系统化检测。

对这个全新的平台,入驻中基汽车城的经营商家们充满了信心,纷纷承诺在未来的经营中坚决服从市场管理、遵守市场制度,共同维护宁波汽车交易市场的经营秩序。
王巧艳

民生银行宁波海曙支行、开明街支行 成功举办高端客户“超级学习力”亲子体验活动

1月6日,民生银行宁波海曙支行、开明街支行在民生宁波私银中心举办“超级学习力”高端客户亲子体验活动。

活动特别邀请江苏卫视《最强大脑》选手教练、全球首位壮族世界记忆大师覃万里来宁波举行专场演讲,分享过目不忘的学习方法,教会家长并引导孩子掌握深刻记忆课本知识点的方法与技巧,现场让孩子1个小时内记住下学期第一单元英语单词。

覃万里首先介绍了快速记忆的原理和方法,并且现场和客户互动了过目不忘记忆技巧,之后分组对参会的小伙伴们进行指导与训练。

1个小时后,孩子们登台展示自己记住的新



张峰 摄

单词,让家长们激动不已,客户纷纷表示,通过今天的活动,对孩子们的记忆能力有很大提高,希望民生银行能够经常开展此类活动。

行业动态

工行宁波市分行 助力养老基金保值增值

随着我国养老保障体制改革的深入,工行宁波市分行的养老金服务现已拓展到薪酬福利管理、养老规划以及养老基金保值增值等各个领域。目前,该行养老基金的托管规模和管理个人账户数市场占比均在50%以上,着力为客户提供了最便利的“身边的企业年金服务,可信赖的年金服务”。

在为宁波企事业单位提供养老金管理服务中,工行宁波市分行依托总行的年金业务“全牌照”和能够依据客户需求为其提供全方位年金服务的优势以及强大的产品创新能力,积极为客户提供专业化、规范化的养老金管理金融服务,并构建了网上银行、电话银行、手机银行、微信银行等多元化服务渠道,还顺应互联网时代潮流推出了融e联移动金融服务平台以及融e行直销银行,这些服务较好地满足了广大客户在发展过程中职工养老金、福利等资金管理以及养老基金保值增值的需求。
沈颖俊 叶帼珺

中行慈溪分行连续五年 获得外汇“A”类银行荣誉

近日,在国家外汇管理局慈溪市支局评定的2018年执行外汇管理规定情况考核中,中行慈溪分行在当地20多家参与考核的银行中脱颖而出,获得“A”类评级,已连续五年获得该项荣誉。

作为慈溪地区外汇大行,中行慈溪分行一直积极贯彻落实外汇政策导向,紧紧围绕总行“建设新时代全球一流银行”发展战略,一手抓制度建设和内控管理,一手抓外汇产品和跨境服务创新,实现合规管理与业务发展的有机结合,助力实体经济发展。2018年,该行在中行宁波市分行行内对公外汇管理考核排名第一,行外又获得考核“A”类评级荣誉,双重考核佳绩体现该行良好的外汇管理和政策执行水平。

中行慈溪分行将一如既往地加强外汇管理工作,进一步提升政策执行水平,主动承担,积极融入,切实助力慈溪当地经济发展。
包佳

建行宁波市分行 举办贵金属新春品鉴会

1月5日,建行宁波市分行在新综合业务大楼成功举办建行实物贵金属新春品鉴会。500多名个人中高端客户参加了活动,实现当日实物贵金属销售4.6万克,较去年同期增长10%,年初以来累计销售5.6万克。

本次活动是该分行迁址后在新大楼举办的第一场大型客户活动,分行提前一个月成立专门筹备小组,多次协商相关工作流程,明确分工。同时,加强多渠道宣传造势,加强线上活跃网络社区、微信朋友圈和线下地铁公交等主渠道宣传,扩大活动影响力。今年活动重点突出了对代销金和经销金销售的策划布置,邀请国金黄金、中钞长城、百泰国际、中国工艺、深圳金地、紫金矿业、景德镇陶瓷等代销公司联合参展。同时,增设了金银饰品免费清洗等非金融服务。参展产品优惠给力。现场推出贺岁欢乐购,设置了公众号关注有礼、幸运抽奖、特价促销、生肖优惠、满额惠购、金银饰品免费清洗等优惠活动。
石志藏 周洁

鄞州银行不动产抵押登记 延伸点开通“同城通办”业务

近期,鄞州银行开通了不动产抵押登记市三区“同城通办”业务,在原先办理鄞州区不动产抵押登记的基础上,将业务延伸至海曙区行政服务中心、江北区行政服务中心及宁波市行政服务中心办理的不动产抵押登记业务,为市民提供更加便捷、高效、优质的服务,助力“最多跑一次”。

去年4月,鄞州银行和宁波市国土资源局鄞州分局签订合作协议,将不动产抵押登记业务窗口延伸进银行,设立宁波市首家不动产抵押登记银行窗口,实现了贷款客户在不动产登记机构的“零跑路”,这在浙江省农信联社中属首例。
周珍珠