



2019年金融服务节口碑评选6月25日截止

市民体验团第三期体验报告出炉



本周是6月第三周,我们的市民体验团也进入第三周的体验,在这个周期内,体验团成员走访了10余家网点,随着暗访的深入,体验团的第三份体验报告也出炉了。本轮体验,我们的市民体验团有哪些新发现呢?来看看吧。

便民设施越发齐全 贴心细节拉近市民的距离

老花镜、点钞机、便民伞、急救包、自助茶水,在比拼服务的当下,这几乎成了每家银行的标配,不过银行的便民举措,大有越演越烈之势,尽管便民举措已经很多了,但各银行还在创新,以此向顾客示好。在今年走访中,体验团成员就有这样的感受。比如光大银行青林湾社区支行当起了义务红娘,每月第一周周六下午开展相亲活动;支行里还设了大书柜,放置大量书籍供来这里办事的顾客阅读。兴业银行锦绣东城社区支行每月设置一个便民日,当天为周边居民提供磨刀、修鞋等服务。还有华夏银行的擦鞋机,为等候办理业务的顾客提供擦鞋服务。对于这些额外的投入,很多银行认为值。

“虽然都是吸引人气的小伎俩,但这些服务或者设施在你真正需要的时候很受用,”体验团张阿姨说。“工行潘火支行给我留下非常好的印象;当天口渴得很,这里有免费饮用水,关键还有温馨提示,换水日期是6月14日,走访了这么多网点,只有工行饮用水标了日期,喝着特别放心。”

这次走访让我们发现,一些社区支行面积虽然都很小,但却很懂得挖掘客户需求并提供相应贴心服务,建行为增加客户私密性,把现金柜台从原来开放式变成半封闭式。而在鄞州银行潘火支行泗港分理处,体验团成员看到大厅里的存取款一体机和综合柜员机间隔不到半米,中间没有任何遮挡,感觉两台机器办理业务就缺乏私密性,这样的配套设计有待改进。

体验遇客流高峰 银行分流客户各有高招

今年前期走访中,体验团成员普遍感受去银行网点办业务,排队等候时间减少了很多,当时还有团员感慨银行在功能分区、专人引导分流和增设电子设备等方面做出的成效,不过在此次体验过程中,体验团成员有不同的感受。

体验团成员林先生反映丽园北路上的一家银行的效率有点低。开卡还要上现金柜台办理,当天大厅也就坐了三四个人,两个窗口,速度却非常慢,柜台工作人员不紧不慢地给你办着,期间还接了三次电话,后面等待的顾客急得都走到1米线里,工作人员也没起到提醒的义务。6月15日,走访团在鄞州银行下应支行体验,反映排队等候的时间有点长。大厅里也配备了智能机,但没有大堂经理引导协助办理,也许是周末轮休的缘故。

同一天,工行潘火支行办理业务的人挺多,但没有看到等待的人,基本都能实现一对一服务。智能柜员机、产品领取机、自助终端等智能机一应俱全,参与大堂服务的工作人员比柜面多,而且服务热情,业务熟练。

尽管目前很多银行有了智能设备,可是每个月总有那么几天人会比较多,需要客户等待的时间比较长,比如发退休工资时,面对客流高峰期,银行的服务也是千差万别。有的银行比如中行、工行推出弹性工作机制,灵活增加临时窗口、备用窗口缓解排队问题,提高客户满意度。或者引进存折卡存取款机,用智能设备分流客户。为了缓解客户排队的焦躁情绪,有些网点会根据大堂人数随机举办沙龙或互动活动,或者派出智能机器人给等待的客户答疑解闷。而有的银行却很死板,偌大银行明明有六个窗口照样开两个,体验团成员俞阿姨和周先生都反应,他们所在社区柳花园、丹凤新村,退休居民多,赶上那几天去银行取钱起码要等两小时,大家有个小小的要求,针对特殊日子,网点是否可以增开几个窗口,缓解排队问题。

王巧艳

2019 金融服务节口碑评选 投票继续

2019年,你觉得哪些银行服务比较到位?又对哪些网点的服务有点不满意?2019金融服务节口碑评选活动期待你的投票!凡参与投票活动的读者,都有机会获得“读者参与奖”。

你可通过选票、微信、口碑热线0574-87682456等参与我们的活动。我们将在活动结束后综合大家的参与积极性等因素,评选出9位幸运读者,获奖者有机会赢取精美礼品。选票邮寄地址:宁波市鄞州区宁东路901号宁波报业传媒大厦一楼前台。

参与微信投票的读者可关注“现代金报”官方微信,点击菜单栏“口碑投票”进行投票,每张选票最多可勾选5个网点。投票截止时间:2019年6月25日,我们将在投票结束后进行统计,公布最终结果。

中行宁波市科技支行开展 “普惠金融 共创未来”宣讲会

近日,中行宁波市科技支行受邀赴浙江大学科技园宁波分园参加银企对接会,面向30余家参会园区企业,约40名主管及财务人员,开展“普惠金融-共创未来”产品宣讲。

该行科技中兴支行客户经理对中国银行2019年最新普惠金融产品做简介,并针对园区内企业特点做融资政策重点宣讲。现场氛围活跃,参会企业兴趣浓厚,该行普惠金融业务分管主任及中兴支行网点主任、客户经理对企业关心的问题详细解答交流,会后对授信意向企业即时拜访沟通。园区有关负责人和参会企业对中行此次普惠金融宣讲给予了高度认可。中行宁波市科技支行将在总行政策指导下,细化措施,不断发挥科技金融特色,切实加大民营经济、普惠金融支持力度。

钟航

工行宁波市分行启动 “服务百姓 至臻至境”主题活动

近日,工行宁波市分行开展“服务百姓 至臻至境”服务提升主题活动,以持续推动“客户满意银行”建设,力促服务品质、服务效率和服务形象进一步提升。

本次服务提升主题活动是继去年“温暖服务百城接力”主题活动的延续和升级,工行宁波市分行将通过“学习好服务、践行好服务、宣传好服务”等十项具体举措,从服务客户细节和体验痛点入手,全面提升服务品质、服务效率和服务形象,激发全行员工爱国、爱行情怀和服务热情,努力将服务工作这块“金字招牌”擦得更亮。该行要求围绕“学习”深植服务理念,加快服务管理新制度、新要求在网点的落地执行,增强员工服务客户的意识。要全力推动解决形式主义突出问题为基层减负的各项工,利用线上线下渠道深入了解客户和基层员工的服务需求,通过细化工作为网点减负,多措并举为网点赋能,以人为本倡员工关爱,并开展服务争效“绿波带”行动,从客户切身利益出发,力争让客户只需“跑一趟、进一厅、找一人”,感受到工商银行的主动服务、精准服务、高效服务、贴心服务。

沈颖俊

交通银行宁波分行 在划船社区开展 “普及金融知识,守住‘钱袋子’” 宣传教育活动

为贯彻落实中国人民银行关于2019年“普及金融知识,守住‘钱袋子’”活动工作要求,进一步推进对社区居民的金融知识宣传工作,6月12日晚,在中国人民银行金融消费者权益保护局的指导下,交通银行宁波分行联合中国人民银行宁波市中心支行、宁波市金融消费者权益保护协会及鄞州区百丈街道在宁波市首个金融知识教育基地划船社区开展金融知识宣传教育活动

此外,普惠金融志愿者和社区金融知识宣传员组成宣传队,在划船社区荷花庄公园设摊,接受社区居民的金融基础知识和金融消费维权知识咨询,现场张贴海报、悬挂横幅、摆放宣传展架,同时还通过广场LED大屏播放金融知识宣传教育视频,提升居民的金融风险防范能力。

本次活动,交通银行宁波分行还带来了两位金融知识宣传特约嘉宾,一位是交行智能机器人娇娇,另一位是“金博士”卡通人偶,智能机器人和“金博士”人偶以新颖的形象参与活动,成为现场的一个亮点。

当晚的金融知识宣传教育活动,以晚会形式正式拉开序幕。划船社区居民精心准备了舞蹈《祖国颂》和《再唱山歌给党听》,交行海曙支行员工带来了妙语连珠的快板《牢牢守住“钱袋子”,缕缕幸福手中把》,交行鄞州支行员工表演了小品《天上不会掉馅饼》,形式多样的节目博得了现场观众的阵阵掌声。

金萱

2019 金融服务节优秀银行网点候选名单

- 中国工商银行宁波分行营业部营业室
- 中国工商银行宁波新城支行营业部
- 中国工商银行奉化支行营业部
- 中国农业银行余姚兰江支行
- 中国农业银行宁波杭州湾新区支行营业部
- 中国农业银行慈溪逍林支行
- 中国银行宁波江北慈城支行
- 中国银行宁波海曙马园支行
- 中国银行宁波科技东城支行
- 中国建设银行余姚支行营业部
- 中国建设银行宁波鄞州支行营业部
- 中国建设银行慈溪支行营业部
- 交通银行宁波海曙支行
- 交通银行宁波宁海支行
- 交通银行宁波杭州湾新区支行
- 中国光大银行宁波奉化支行
- 中国光大银行宁波海曙支行
- 中国光大银行宁波镇海支行
- 中国邮政储蓄银行宁波分行营业部
- 中国邮政储蓄银行慈溪市支行营业部
- 中国邮政储蓄银行宁海县支行营业部
- 兴业银行宁波镇海支行
- 兴业银行宁波慈溪支行
- 兴业银行宁波北仑支行
- 宁波银行鄞州支行
- 宁波银行明州支行
- 宁波银行浙东支行
- 温州银行宁波分行营业部
- 温州银行宁波鄞州支行
- 温州银行宁波北仑小微企业专营支行
- 浙商银行宁波分行营业部
- 浙商银行宁波海曙支行
- 招商银行宁波分行营业部
- 中信银行宁波分行营业部
- 民生银行宁波分行营业部
- 泰隆银行宁波鄞州支行
- 泰隆银行宁波象山支行

请√选中意的网点

姓名

联系方式

邮寄地址:宁波市鄞州区宁东路901号宁波报业传媒大厦一楼服务台