

宁波银行:如影随形的卓越服务

不辜负“宁波人自己的银行”的美誉

服务是银行立足的基石,是银行发展的根本。优质服务,就是要注重每一个细节,做好细致工作。在银行服务同质化的今天如何脱颖而出,宁波银行以开放务实的姿态主动连接互联网,稳妥推进网点智能化、轻型化的升级转型,通过整合业务流程、强化风险把控、优化智能体验、以卓越服务、如影随形的服务理念,着重细节,不断探索如何做得更好,将服务做到润物无声,沁人心脾。

智能化的宁波银行鄞州支行 营造更便捷的金融服务场景

“欢迎光临宁波银行!”伴随着宁波银行特有的迎客口号在大厅中响亮回荡,崭新的一天拉开了序幕。每天早上,宁波银行鄞州支行都会以队列晨迎的方式迎接第一批客户。这看似简单的细节,却带给我们“客户至上”的尊贵感受。

为提高客户业务处理效率,防范柜面操作风险和合规风险,宁波银行鄞州支行充分发挥总行科技金融产品高效便捷的优势,在营业大厅配备了3台现金柜员机、4台移动柜员机、2台自助回单打印机和1台综合柜员机,覆盖了开卡、转账、理财购买、回单打印等一系列业务,让客户成为智能金融的主人公,在这里一个个便捷的智能业务服务场景不停上演,真正实现了业务办理的更智能化和贴心服务的更近一步。

“女士您好,请问办理什么业务?”“我想取5万块现金。”“请您跟我来,您可以体验一下我行的现金柜员机,它一天最多可以取50万元现金,而且全程自助操作,这样就不需要去柜面办理了,可以减少您的排队等候时间,而且操作流程也简单快捷。同时它还具有转账、存款和查询的功能。”在大堂经理的引导下,客户通过插入银行卡、输入密码、出示身份证、在屏幕上选择自己需要办理的业务及金额,四个步骤就顺利将钱取出,整个流程只花费不到五分钟,大大缩短了业务处理时间。

不仅如此,鄞州支行还积极践行“最多跑一次”的客户体验,通过科技引领、流程改造,不断精简业务流程,提高业务处理效率,减少客户奔波次数。针对原来企业账户开户时所需资料多、盖章多的问题,鄞州支行全面梳理、精简业务办理流程,大大减少企业开户所填资料,并对部分业务资料进行了整合,减少企业开立账户时所需填写的各类业务申请书和盖章数量,业务办理时间比原来缩短了近半小时。

5月底,鄞州支行搬迁至学士路与日丽中路交叉口的金东大厦,厅堂面貌焕然一新,等候区是柔软的沙发座椅,一束束色彩纷呈的气球,科技感十足的桌面充电宝做点缀,颇具朝气的厅堂风格,让等待办业务的客户比以往更舒服;服务模式不断创新,大堂经理可以与客户一起坐在沙发上,通过pad pro协助办理贵金属、基金、理财签约购买、借记卡激活、个人开户、驾校考试缴费等一系列业务,小额现金业务也可以在大堂低柜办理,不再隔着玻璃,而是走到客户的身边,客户和银行工作人员的关系更近一步;金融活动更加专业,每周四下午这里还会举办厅堂活动,一部电影,一杯香茶,一份爆米花,伴随着金融知识解答与财富管理宣传,网点收获了无数的笑声与赞许。

厅堂环境更好了,业务耗时更短了,自助机具更智能了,客户关系更深入了,而不改变的是始终如一的卓越服务,不辜负“宁波人自己的银行”的美誉,鄞州支行的贴心服务就在客户的身边。



特色化的宁波银行明州支行 打造色香味俱全的家文化厅堂

袅袅清香、舒缓的音乐、一杯咖啡、一本书,再加上新中式的书桌家具,一不留神,你以为自己错入了星级酒店。昨天,在宁波银行打造的首家主题特色网点——明州支行,特色的“家文化”厅堂,让体验团成员的味觉、嗅觉、听觉和视觉都能得到极致的感官体验,瞬间幸福感爆棚。

这种感觉是如何营造出来的?体验团成员进行了深入探访。

进门前,保安递上一张专属免费停车卡,太阳刺眼,还为你的爱车盖上遮阳板。进入时,厅堂的吉祥物蛋黄超人送上独特的问候与微笑。开阔明亮的厅堂让人眼前一亮,电子银行区、现金区、非现金区、理财产品销售区、客户等候区、贵宾服务区、公众教育区,各个功能分区一目了然。在这里大堂经理为你规划最快捷的业务办理方案,提供一体化的智能体验。

贴合“家文化”的厅堂概念,明州支行立足客户感知,细抠每一个贴心服务细节。为了增加私密性,支行的现金柜员机是半开放式,还配有防偷窥镜,充分保护客户隐私。每个现金柜员机还配有橡皮筋、信封、黑色袋子、扎把机,方便客户捆钞装钱。首创柜台式黄金展柜,直面客户等候区,所看即所得,让客户放心购买。为了营造静谧的大厅环境,支行还贴心地将硬币自助兑换机放到大厅拐角楼道边;为了让等候不无聊,还创新在椅背空白区设计了旋转书柜,供客户随时取阅书籍;创新服务不止于此,只要客户等候十分钟以上或者大厅等候客户超过10位,流动茶水服务就会到来,一杯花茶或咖啡,明州支行用味觉舒缓客户等待的焦躁情绪。为了给客户营造愉悦的氛围,厅堂放置了香薰机,袅袅香氛萦绕,让客户闻香而识新明州;厅堂还循环播放钢琴曲,随着舒缓的音乐入耳,让你感知家一般的轻松。

大厅右侧是一间风格典雅的贵宾室,名贵的实木家具,再配以水墨画屏风、古筝、茶具、盆栽、名画等点缀,透着新中式的精致,非常有品位与内涵。除了贵宾室都会具备的精致外,这里还于细节处体现出无微不至的关怀:进入的门禁尤为严格,必须刷卡才能进入,里面配备专门智能柜员机、打印机、投影仪、咖啡机、茶等,在这里真正体验到一流的尊贵感。

从为客户提供免费泊车和遮阳服务,到步入厅堂的第一句特殊问候,到便携式的一体化智能操作体验,再到随借随还的共享晴雨伞,你的每一个需求,明州支行工作人员都看在眼里,努力做到极致,只为客户能够感受如影随形的服务体验。

轻型化的宁波银行浙东支行 一手金融知识一手都市慢生活

宁波银行浙东支行成立于1997年8月,作为一家服务市民20多年的金口碑网点,于2019年2月19日重装开业,换装后的浙东支行,材料更环保,色系更温暖,风格更简约轻快,智能设备更齐全,服务效率更高效。

在营业大厅,我们看到移动柜员机、综合柜员机、自助发卡机、自助回单打印机、存折补登机等新自助机具替代了传统的人工柜台,这些智能机可以满足95%以上的客户快速便捷地办理各项业务,减少排队等候时间,提升客户体验感。

浙东支行不仅是一家办事有速度的网点,更是一家服务有态度的网点。今年3月份,福建客户王先生来电求助,其妻子王女士在该行曾经开立过一个电子账户,购买的直销银行产品到期已兑付至电子账户中,需要将电子账户资金转至绑定卡中,因忘记交易密码无法提取,但又急需治疗资金,客户自行在直销银行客户端申请交易密码重置,但因为手术后容貌与身份证照片差别较大,无法比对是否为同一人而被退回,密码无法重置成功。网点在得知此事后,通过多方核实证实,在把控风险的前提下,为客户开通特殊通道给予办理。事后客户致电宁波银行客服热线95574,对网点的服务态度及办事效率给予了高度评价。

宁波银行浙东支行位于海曙区中山东路黄金地段,升级后的网点更注重与客户交流,来网点不再仅仅是办理业务,更是坐下来慢慢探讨金融知识、交流投资理念的集聚地。为此,网点在大厅右侧开辟一个互动体验休闲区,提供咖啡、茶品、糖果和冷饮,舒适的组合式皮质沙发,为都市白领提供午间休憩的心灵场所,未来,在这里喝茶交流金融知识将是另一种都市慢生活的体现。马上到来的暑假,网点还为5-16岁的少年儿童准备了“小小理财师”主题课程,培养亲子家庭正确的投资、融资观念。据了解,这个区域未来还会做一个展现宁波城市文化变迁的照片墙,用老照片让大家感受宁波日新月异的变化。

不仅如此,浙东支行走出去开展金融知识普及活动,打造出香味弥漫的“金融下午茶”。支行业务人员利用企业员工休息时间,结合当下热点丰富课程内容,如“CRS 税改对生活有什么影响”、“破解P2P非法集资套路”等主题,让普及金融知识变得更加接地气、更加深入人心。

王巧艳

