

排队时间大大减少 服务质量大大提升

我市部分银行迈入智能化时代

●记者 徐浪

从前,走进银行网点办业务,总是避免不了排长队。而如今,银行网点智慧柜员机、影像识别、电子签名等高科技设备一应俱全。近日,记者近日走访多家银行网点发现,传统银行网点已大踏步迈进智能化时代,金融服务更高效。

部分银行无需排队等候

“女士你好,请问需要办理什么业务?开户、存取款、转账汇款、结售汇、跨境汇款等业务都可以在智能设备上办理。”7月31上午10点,走进中行咸宁分行营业部,市民熊女士发现,往常正值银行网点业务办理高峰期,眼下竟似乎不需要排队:大厅柜台一人在办理业务,一人在等候区;智能设备前,两位市民正按照智能设备上的提示进行操作。大厅经理站在旁边,时不时的点一下手中的iPad,仅仅两三分钟,一人力好业务离去。

在大堂经理带领下,熊女士走到智能柜员机前,不到两分钟也办好了留存身份中信息过期更改的业务。

“上个星期去另一家很久没去的银行网点办存折业务,等了50多分钟。本来那个存折也不常用,办完业务索性就把存折销户了,没想到有网点这么迅速。”采访时熊女士说,以后有需要去网点办的业务,会尽量选择不用排队的银行。



在银行设备高度智能化的同时,为什么有些银行还是排起长队?针对熊女士的体验,记者进行了采访。

“比如业务复杂程度,取钱比办挂失、开户要快得多,业务性质不同,相应的办业务所需时间也不一样。而网点排长队现象主要集中市区人流量比较大的部分银行网点,另外,一些承担养老金发放、工资代发、水电煤等公用事业费代缴等业务,基础客户多的中小银行,柜面服务压力相对较大。”采访时多位银行工作人员介绍,在区域方面,人流量较大的商圈、居民区等覆盖客户较多,网点排队现象相对明显。在时段上,每月养老金代发、农保领取后的一周左右,理财、国债等产品发售期是排队比较集中的时段,另外午休等非工作时间也是排队较多。排队客户以中老年客户居多,这与这类客户习惯于传统柜面服务和现金交易等有关。

80%业务可在智能设备完成

记者在中行、建行以及城商行等走访发现,智能设备基本都摆在大堂

中心区域。当市民进入大堂,大堂经理都会询问是办理什么业务,如果是智能设备可以完成的,就无需排号,直接引导到智能银行区域办理。开户、缴费、打印流水、汇款等业务都可以通过智能设备完成。需要到柜台的一般都是“疑难杂症”业务,比如,更改银行卡的预留信息、打印银行卡比较久远的记录、挂失等。

“智能化服务这一新型渠道可以受理包括办理银行卡、注册电子银行等80%以上的柜面非现金业务,大幅增强了网点的服务承载能力。以办理银行卡这一基础业务为例,传统人工柜台模式下至少需要20分钟,而应用智能化模式不超过5分钟即可办理完成,大大节约了客户的时间成本。”中行工作人员表示。

智能化改造不仅提高了银行网点的服务效率,还为客户营造了更现代、贴心的服务环境,使客户体验大大提升。

记者以客户身份走进工行中心花坛智能网点体验发现,办理业务时不需要填写繁琐的纸质单据和一次次重复签名,只需点触绚丽的屏幕,全程通过影像识别、证件读取、电子签名、人工核验,就可快速办完业务。同时,智能服务用宽敞温馨的大堂替代了一个个分隔的柜台,现场服务人员通过现代化的智能设备帮助客户办理业务,从而使银行与客户的交流从隔窗相对的电子扩音器变为肩并肩的直接交流。

建行咸宁分行

做好客户身边有“温度”的银行

本报讯(通讯员 张清)近年来,建行咸宁分行积极响应监管部门和上级行深化营业网点普惠金融服务工作要求,在落实营业网点便民服务方面下功夫,充分利用营业网点物理布局分布广泛的优势,积极探索用非金融手段服务社会大众,在服务方式和服务内容上进行创新,提供优质、高效、贴心、暖心的服务,增强老百姓的获得感,履行社会责任,体现大行责任担当,提升建行服务口碑,做客户身边有“温度”的银行。

据悉,咸宁建行为全行19个营业网点配备基础便民服务设施,提供统一规范的便民服务。建行投入19万元购置助盲卡、老花镜、爱心座椅、便民服务箱、雨伞及雨伞架、饮水机、免费WIFI、点验钞设备;在营业面积较大的网点在大厅设置专门的便民服务区,集中摆放相关便民服务设施。

同时,加强网点无障碍服务的软、硬件建设,组织网点员工学习聋哑人手语,补充完善无障碍通道或人

工坡道,公示求助电话,及时开启绿色通道,切实提升残障客户的服务体验,落实残障人士无障碍服务。

此外,建行打造爱心驿站、善融扶贫专区,创建银行业文明规范单位的标杆示范网点和总行系统内星级网点要优先打造。四是开辟“劳动者港湾”服务区域。依托网点便民服务区或利用其它空间划出专门区域,为环卫工人、交警(协管)等城市公共服务工作者提供免费饮水、临时休息、紧急避雨等服务。

嘉鱼农商行

当好助力企业发展的排头兵

本报讯(记者 徐浪 通讯员 杨惠春)日前,嘉鱼农商行为湖北金盛兰冶金科技有限公司贷款4900万元,弥补了公司流动资金的不足。

湖北金盛兰冶金科技有限公司是一家整合旗下6家钢铁企业落后产能,实施技术改造异地减量置换的钢铁民营企业。公司座落嘉鱼县临江产业园,占地面积5000亩,先后二期工程投资68亿元,于2016年10月份正式批量投产,目前主要经营优钢、特钢、高强度热轧带肋钢筋研发、

冶炼、制造、销售等,日产钢量8000吨,年销售收入24.8亿元,利润1.1亿元,并解决当地剩金劳力就业3600多人。

据了解,今年以来,嘉鱼农商行准确把握服务地方经济发展主方向,高度契合县域经济金融需求,积极服务重点项目、实体经济,把更多的金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节,更好地满足地方经济发展多样化的需要。该行按照县政府2018年重点项目计划,全面

对接重大工程,对在建、新建政府重点项目、招商引资项目和现有企业扩充产能的项目,逐企建立名册,逐企业逐项目落实对接县行领导和支行对接责任人,制订个性化金融服务方案,开展上门营销服务,全力满足企业信贷需求,当好助力企业发展的排头兵。

据统计,截至7月底,累计发放企业贷款6.81亿元,支持46家企业发展,有力推动了地方经济的快速发展。



咸宁市中医医院

电话:0715-8252845

地址:咸宁市滨河西街17号

适应智能化还需时间

“手机银行方便,网点的智能化设备也越来越齐全,对网点的金融服务需求大量减少,柜面人员走出柜台、走向市场,大多数时候营业的一个柜台都很闲。”采访时银行网点工作人员表示,柜台业务减少,但目前大堂经理的工作量还是非常大。

记者发现,除了ATM机器几乎所有人都会操作,一些缴纳水电费、打印流水的设备年轻人会操作外,运用智能设备开户、申请取消部分收费、外汇等业务,基本都需要大堂经理来帮助完成。

“操作也不是很复杂,可是第一次在机器上开户,不知道怎么弄。”在市区工作的郭先生说,尽管是“90后”,但第一次用银行的这些机器还是有点儿蒙。

老年人还非常依赖人工服务,年轻人学习使用也需要一个过程,采访时行业人士普遍认为,用户的熟悉需要一个过程。

“什么时候大堂经理没那么忙了,这些智能设备就被大家接受了。”采访时有银行大堂经理说,在业务高峰期,感觉大堂经理人手不够,会出现同时服务三三个客户的情况,网点还在招人。

采访时有银行负责人表示,未来银行网点的布局、人员结构会有比较大的变革,柜员、大堂经理会越来越少,更多的是金融投资顾问,他们为客户提供上门服务之余,在银行网点为客户提供有趣的场景和个性化的产品。

湖北银行月月息 让客户每月 多领一份“工资”

本报讯(记者 徐浪 通讯员 叶雯静)近日,记者从湖北银行咸宁分行获悉,湖北银行天空银行日盈存家庭又添新成员“月月息”,客户只需认购,每月均可领固定利息,年利率高达3.78%。

据介绍,湖北银行“月月息”产品是湖北银行天空银行日盈存系列中的一款开放式人民币现金管理型智能增值服务产品,按月付息,支持多次提前支取,是天空银行对定期存款的创新和升级。

据悉,该产品五万起存,存期分为两年和三年,年利率分别3.03%、3.78%,储户每个月都可支取利息,更可支持部分提前支取,支取部分根据一天通知存款、七天通知存款、三个月、半年、一年、两年、三年整存整取利率靠档计息,保障储蓄收益最大化。

湖北银行咸宁分行相关负责人介绍,该产品限量发行,售完即止。作为一款保本保收益的定期存款“神器”,湖北银行“月月息”可帮助客户盘活定期存款,更科学地管理自己的存款,是市民稳健投资的最佳选择。

