

招行开启“未来银行”进化之门

招行济南分行和平路支行乔迁大众传媒大厦,这是招行在我省构建的第一个“未来支行”

本报讯 3月21日,招行济南分行和平路支行正式迁址至济南市历山路和泺源大街路口的大众传媒大厦,同时本次投入使用的新支行也是招商银行在山东省的第一个“未来支行”。



线上线下的融合、人与机器的融合、智能化银行流程再造的“未来银行”展现在我们眼前。

科技升级层次分明的硬件配置

什么是“未来支行”?银行工作人员告诉我们,首先是硬件设备的更新和变革。

走进银行大门,首先映入眼帘的是满面微笑的大堂经理,她们手拿PAD式专用手持终端,根据客户的不同需要,将客户指引到各个不同的功能区域。

在大堂经理身后,是三个“岛形”可视柜台围成的一个VTM机(远程视频柜员机)自

助银行区,每个“岛形工作台”上都有一台PAD式VTM机,大家日常的转账汇款、结汇购汇、单据打印等业务都能在这种VTM机上办理完毕。如果想办

理开卡等业务,还可以在旁边两台立式VTM机上办理。

传统意义上的银行柜台和理财区域分别处于营业厅的南北两端,办理业务时兼顾便捷

和私密双重需求。

此外,在自助银行区域,除了传统意义上的自动存取款机,记者还发现其中一台机器上贴上了招贴画:“本设备支持刷脸取现”,身边的工作人员还对记者提醒,刷脸取款,如果刷错,招行全额赔付,可见他们对这一新技术的信心。

流程再造背后的软件变革

招商银行济南分行相关负责人介绍,“未来银行”不仅是多了一些VTM机,可视柜台等新设备,实际上背后隐藏着线上线下的融合、人与机器的融合、智能化银行流程再造的“未来银行”运行逻辑。

比如,和平路支行不再设置传统的大堂排队叫号机,客

户来到网点之前可以用手机银行APP尝试办理业务,目前已经有50%左右的银行业务可以通过手机银行APP自行完成。针对必须前往银行办理的业务,消费者可以通过手机APP进行预约登记,来到网点之后,大堂经理将根据手中的PAD精确获知客户信息和需求,并将客户引导自助设备或者往柜台办理业务。让一项业务由银行推动办理转变为客户自主发出办理需求,这样客户在办理业务时更加私密和便捷,“未来银行”的服务效率藉此大幅提升,以往为人诟病的“网点排队”现象自然少了很多。

据记者了解,未来招商银行会把更多的网点改造成“未来银行”模式,继续提升客户服务水平,让客户获得满意的感受。(财金记者 程立龙)

用心打造“亲情服务银行”

华夏银行烟台蓬莱支行“千佳”纪实

华夏银行烟台蓬莱支行成立于2010年6月9日,位于烟台蓬莱市黄海路78-9号。支行现有正式员工22人,平均年龄29岁,是一支朝气蓬勃、团结拼搏、勇于创新的队伍。自2014年起,从山东省银行业文明规范服务示范单位到中国银行业文明规范服务“五星”网点,从全国“五星”网点再到“千佳”网点,蓬莱支行始终坚持“亲情服务,一心为您”的服务理念,不断完善服务环境,优化服务流程,让每一位客户在欣赏美丽的仙境蓬莱的同时,感受到华夏人的优质服务。

的规范标准全面升级,给客户宾至如归的感觉;自助填单机、自助回单机、自助开卡机,贵宾室客户体验ipad等便捷设施,为客户提供更加方便、快捷、高效的服务体验。

特色金融服务 彰显关怀

硬件在升级,服务也跟不上。2016年,蓬莱支行在营业厅内新增设老年客户关怀区,配备了老花镜、医药箱、按摩器、血压仪、养生书籍等便利设施,让老年客户来到华夏银行就有回家的温馨感。同时,营业厅内还设置了爱心图书捐赠区,定期开展“爱的小桔灯,点亮新希望”儿童公益关爱行动,倡导客户在办理业务之余献出爱心,由蓬莱支行定期将所捐赠图书邮寄给贫困学校,满足了农村学生对知识的渴求。蓬莱支行的社会公益行动不止于此:为特殊客户办理上门服务,走进敬老院慰问孤寡老人、常年资助贫困学生、领导班子带头帮

扶贫困村……

优质的服务与热情的公益活动结出了丰硕“果实”,蓬莱支行的规模和实力与日俱增,各项排名始终居同业前列,在各项业务快速发展的同时,也保持了全年“零案件”的案防工作目标。该支行曾先后荣获华夏银行济南分行先进经营单位、先进党支部和烟台分行年度“先进经营单位”,连续被蓬莱市公安局评为“安全保卫先进单位”。

今后,华夏银行烟台蓬莱支行将继续以理念为支撑、以服务为平台、以管理为手段、以文化为导向,为促进文明规范服务水平的进一步提升贡献力量,全力打造百姓喜爱的“亲情服务”银行。

(财金记者 王小平)



专家观点

管清友:风控体系也是企业核心竞争力

近年来,互联网与金融业的牵手不断走热,以京东、阿里、腾讯为代表的巨头先后发力互联网消费金融业务,传统的银行业也号称要插上互联网的翅膀。与此同时,在连续几次政府报告中,以互联网行业的发展为重点工作指导。在政策与市场的双驱动下,互联网金融产业已成为我国金融行业快速崛起的热点。

但是,从今年的两会到315晚会,近日来关于互联网金融安全的问题热议不断,一方面个人信息泄露严重,带来诸多不良影响引人关注;另一方面,消费者对人脸识别等新技术有所怀疑,对个人账户及资金安全存在隐忧。

知名金融学者管清友认为,近年来,互联网金融发展迅猛,为消费者带来了便利的投资理财、消费服务,但风控平台是任何一家互联网金融的生命线,能不能把风控关,建立完善、成熟、专业的风控体系与举措,也是企业实力的体现。一般来说,一旦出现盗刷现象,金融机构可以通过身份核实、账户冻结、交易核验与可疑行为拦截等方式,能够在交易发现异常后迅速触发预警机制,最大限度地保护消费者的资金、交易安全。

对于个人信息泄露带来的一系列安全问题,已经得到了越来越多企业的重视。3月10日,京东与腾讯的安全

团队联手协助公安部破获了一起特大窃取贩卖公民个人信息案。为更好的保护消费者权益及日常消费体验,京东更是宣布了会在核实用户账号被盗刷情况属实下,为用户先行垫付盗刷款。同时,在中国支付清算协会的支持下,近期京东金融、腾讯财付通、蚂蚁金服、百度金融以及大众点评共同发起“金融风险信息共享联盟”,利用联合的力量保护防范金融风险。

对于人脸识别等新技术的应用,招商银行也对外发声:ATM刷脸取款,如果刷错,招行全额赔付!招行表示,目前招行ATM应用的人脸识别技术,依托特殊的摄像头硬件,能准确区分出活体以及照片、视频等。其次,人脸识别技术与以往密码等传统核身手段相结合,为客户提供多重账户及资金安全防护。最后,人脸识别技术的背后还有招商银行大数据风控系统的支持。

此外,谈到对互联网金融安全问题的展望,管清友表示,互联网金融发展大势不可阻挡。确保互联网金融安全可靠,切实保障用户利益和企业合法权益,净化市场环境,是当下政府监管部门和相关企业的重要责任。为面对网络安全的挑战,也为更好的去提防这种事件的发生,金融机构将会更加重视对信息安全、风控平台等方面的建设力度。

对接地方政府惠民工程 为市民便捷就医搭建绿色通道

“银医通”让山东百姓就医变轻松

“不管是社保卡、银联卡还是医院的就诊卡,都能在农行自助设备上挂号、付药费,省去了排队等待时间,农行给咱百姓就医解决了难题。”日前,在山东省东营市胜利油田中心医院就诊的张先生对农行“银医通”功能很是满意。

给张先生带来便利的是农行“银医通”产品。据了解,“银医通”是农行与医疗机构在信息资源共享的基础上,合作开发的便民、惠民项目。广大患者可持开通“银医通”功能的金融IC借记卡代替诊疗卡,在自助一体机上完成签约、激活、挂号、缴费、查询、打印各类检验报告、交预交金等7类自助操作。通过这样的自助操作,可以大大减少医患的非诊疗等候时间。以挂号为例,患者利用自助

一体机,仅需一分钟就可以完成挂号、预约,直通专家诊室。

记者从农业银行山东省分行机构业务部了解到,该行顺应网络化、信息化发展趋势,有效对接地方政府惠民工程,积极推广“银医通”项目,为广大市民便捷就医搭建绿色通道。目前,全省农行系统已经与23家医院进行了合作。今后,该行还将不断扩大合作医院范围,以便更好地服务客户。

农行东营分行高度重视“银医通”项目推进,他们组成专门营销团队,加强与上级行通力合作,把营销辖内三甲医院作为重点,及时掌握客户金融服务的需求情况,有效宣传金融产品知识,增强市场营销水平,优质、高效的服务,得到了当地医院系统的认可。目前,

农行东营分行已与胜利油田中心医院等3家医院成功合作了“银医一卡通”项目,实现了辖内三甲医院“银医一卡通”项目全覆盖。与胜利油田中心医院合作推广该产品3年时间以来,已经为310万余位医患客户提供了便捷的就医服务,得到了当地群众一致好评。

“银医通”系统上线运行以来,患者在挂号和缴费环节上节省了大量的时间,提高了患者的就诊效率,进一步改善了医患关系。“胜利油田中心医院相关负责人说:“银医通”项目实现了农行与医院业务的紧密结合,是一种银行服务和医疗行业服务相结合的模式,使患者享受到就医“一路通”的方便和快捷,“银医通”项目真是一件惠民工程。”(朱沙 崔吉皓)

直击3·15 齐鲁财金记者在行动
诚信金融品牌 琅琊榜
新闻热线电话: 0531-85196318 85196145 85196908