

## 银行客服迈入“微”时代

# 招行推出首家“微信银行”

继今年3月末正式推出信用卡微信客服后,日前,招商银行再度宣布升级了微信平台,在业内推出了全新概念的首家“微信银行”。招行“微信银行”的服务范围已从单一信用卡服务拓展为集借记卡、信用卡业务为一体的全客群综合服务平台。

目前,国内商业银行的IT技术正经历着“跳跃式的进化”。今年3月末,招商银行正式推出信用卡微信客服,这是银行借助移动互联渠道展开服务的创新之举。据悉,目前,已经有超过100万客户绑定了招行信用卡的微信客服平台。

招商银行升级后的微信银

行覆盖了更广阔的服务范围,不仅提供借记卡账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、信用卡还款、积分查询等业务,同时还提供贷款申请、办卡申请、手机充值、生活缴费、预约办理专业版和跨行资金归集等多种服务。此外,招行“微信银行”还具备在线智能客服

功能,可实现在线实时解答咨询。而在安全性方面,凡涉及客户私密信息的功能,微信银行均将在招行手机银行后台进行办理,采用SSL安全协议进行高强度的数据加密传输,即使网络传输的数据被截获,也无法解密和还原。

有关数据显示,数据流量

占主导的时代已经开始,类微信的产品正在分流短信。招行相关负责人表示,鉴于微信具备信息表现形式丰富、拓展性好、延展性好等特点,同时可支持视频通话等创新功能,微信将会为银行客服带来更广阔的发展空间。

(张文超)

## 精心为民 融情于众

# 金乡联社综合柜员受好评



8月27日早上,金乡鱼山镇李双楼村的两名村民将“精心为民,融情于众”锦旗送到了鱼山信用社柜员姜涵手中,并紧紧握住她的双手,“真是太感谢你了,小姜同志,还是咱信用社的服务好啊!”听到客户的赞誉,姜涵一脸茫然。

事情还要从8月25日说起,当天中午,骄阳似火。两名顾客满头大汗,急匆匆地走进鱼山信用社营业大厅,“我们正在和外地客户做生意,这是货款,急着汇过去!”,接着两名顾客将三大捆钱和汇款帐号塞了过来。

“您请稍等,我将钱整理一下给您汇过去。”值班柜员姜涵看到顾客拿着那么多钱,再看看两人急切的表情,赶紧放下手里的工作,接过现金进行清点,迅速整理出了11万元现金,并准备按照存款凭条上的帐号、金额进行汇款。这时,她猛然发现,单据上汇款金额填写的是10万元,出于谨慎,她再次进行了确认,“请问,您确定是汇10万元吗?”,“是啊!不给了你10万元现金吗?那边的客户

还等着呐!”两人似乎有些不耐烦。

“可我清点的是11万啊!你们多给了我1万!”说着姜涵将扎捆好的1万元现金递了出去。

“对了!刚才急匆匆的将偏包里准备外出办事用的1万元一块拿出来啦!”客户这才恍然大悟。“真是太感谢啦!要不是你细心,今天我们去外地办事就得白跑一趟啦!你们信用社的服务真是太细心、太好了!”

“不用客气,这都是我应该做的!”姜涵微笑着说到,同时把1万元现金递到了客户手中……姜涵没想到,两天后客户竟然送了一面锦旗过来。

一面小小的锦旗,不仅承载着客户的谢意,更折射出鱼山信用社员工为客户真诚服务的态度。这也仅仅是金乡联社规范化服务的一个缩影。金乡联社开展规范化服务工作以来,始终坚持“精细管理”“客户至上”的服务理念,高标准、严要求,努力提升服务水平,赢得了社会的广泛好评。

(王青 李丹丹)

## 农行送上救命钱 危病床前暖人心

近日,农行兖州支行营业部的两名工作人员利用中午休息时间驱车赶往济宁医学院附属医院,为卧病在床的王先生办理了特殊的密码重置业务。

据王先生的女儿介绍,事发两日前,父亲突发脑溢血卧床不起,进入附院重症监护室进行监测治疗。由于急需用钱,她拿着父亲开立的一张定期存单前来取钱,但是密码

一直由其父亲保管,尝试几次未果,必须得重置密码。按照银行的规定,密码挂失可以由代理人持储户本人身份证与代理人身份证办理挂失业务,可是密码重置必须要由储户本人亲自办理。

针对王先生的特殊情况,农业银行当即决定开通“绿色通道”,采取上门服务的方式为客户解决问题。在与上级行授权中心取得联

系并获得相关资料后,兖州农行先为王女士办理了代理密码挂失手续,随后派出两名工作人员前往济宁医学院附属医院,认真核实相关情况,并于当日下午办理了密码重置业务。当双手捧着救命钱的王女士离开营业部时,已是热泪盈眶,并不停地称赞农行这一人性化服务暖热人心。

近年来,兖州农行高度重视服务品质,长期坚持

“客户至上、始终如一”的服务理念,不断加大硬件设施建设,持续探索服务模式,不断创新服务手段,积极提升优质服务水平,力争打造“标杆银行”。在做好常规服务的同时,主动延伸服务触角,先后多次开通绿色通道,为特殊客户提供上门服务,深得客户好评,让严格的银行制度彰显出“暖融融”的亲情服务。

(朱海荣 马传涛)

## 智能电视很忙 海信4K VIDAA值得期待

近期,彩电业不断传出新品发布消息,加上互联网企业争相进军智能电视领域,让智能电视成为关注热点。

今年上半年深刻颠覆智能电视操控模式的海信VIDAA TV近期也传出新品推出计划。海信终端卖场已经启动了4K VIDAA新品预定活动。可行肯定的是,新推出的VIDAA电视将由FUD高清显示升级为分辨率达到3840\*2160的4K超高清显示配置。而且此次显示升级覆盖VIDAA 39寸、42寸、50寸、58寸、65寸全部规格。海信方面透露,4K新VIDAA在定价上将延续高性价比定位,让更多消费者享受到4K超清和极简智能娱乐的完美碰撞。

4K VIDAA目前较准确的推出时间预计在9月中旬,据4月首发也仅短5个月时间。海信于7月17号完成的中国智能电视行业首次在线升级也是在VIDAA产品实现,9月份发布的4K VIDAA除在显示上的重大升级外,其他硬件配置及软件系统也会有惊喜变化,具体升级内容目前只能等待其9月中旬的正式发布信息。

VIDAA TV相比传统智能电视的优势主要体现在其简单、快捷的操控设计,其直播电视、视频点播、媒体中心、智能应用四大功能的使用均可通过遥控器一键完成,将用户对产品的学习使用过程简单化。在今年6月份一次六大主流品牌的智能电视公开评测中,海信VIDAA TV在切换速度、应用软件数量、直播观看体验、视频点播体验、UI界面设计体验、外观体验、遥控器体验等多项评比中拔得头筹。(张效良)

## 金乡联社举办客户经理培训班

8月28日至29日,金乡联社在四楼会议室组织辖内客户经理进行培训,该联社主任、信贷管理部全体人员、全部客户经理,共计80余人参加。

该联社主任在培训前发言,要求无论信贷管理部门

还是基层单位都要把客户经理的培训作为一项重要工作来抓,要把学习和培训当作一种制度、一种习惯来抓,努力提高信贷人员的综合业务素质,着力培养复合型人才,打造一批适应当前业务发展的信贷队伍。

培训班上,信贷管理部针对近期出台的信贷条线制度规定进行了详细解读,并结合新一代信贷管理系统上线以来业务操作上的反映的问题与客户经理进行了现场互动交流。会后,采取单人单桌的方式组织参训客户经理

进行了考试,切实做到对培训内容真知、真会。

通过培训,总结了前期信贷工作的不足,明确了下一步工作要求,提升了客户经理的风险防控意识,增强了信贷人员工作责任心。

(通讯员 潘婷 王传旭)