

工商银行泰安分行开启金融服务新模式

首家智能网点正式上线运行

为提升银行智能化服务水平,为客户提供安全、快捷、高效的金融服务,满足客户金融服务需求,近日,工商银行泰安分行首家智能网点在泰安分行营业部营业室正式投入运营,成为全市工行系统中首家全功能智能化网点,预计年内将有10家以上网点投入智能化运营,开启了工行全新的金融服务模式,实现了网点服务五个方面的创新。

创新网点服务分区,打造工商银行智能化服务新模式。与传统网点柜台不同,原有的柜台人工服务逐渐被方便快捷、功能强大的智能服务取代,进一步减少客户排队时间。以自助服务为例,2014年工行自助业务总量超过3000万笔,是柜台业务的10倍,自助服务已经成为广大客户习惯和喜欢的服务方式。

创新自助业务新途径,实现智能化服务大幅提升。

改由智能设备处理,如智能柜员机、产品领取机、智能打印、移动助手等等,客户可自助完成银行卡申领、网银开立、挂失、大额转账、账单打印、购买基金理财等170项交易,其业务种类涵盖了80%以上个人客户常用金融业务。

创新业务处理流程,逐步实现柜台业务向智能业务的转变。智能网点将预填单、排队取号、业务处理、特殊业务授权等功能集成到智能终端上,客户只需通过身份证或银行卡验证,即可进入业务办理操作系统。如发放银行卡和开通网上银行业务,以往在柜面办理至少20分钟,而使用智能设备办理,整个申请、制卡、领取网银安全介质全过程只需3-5分钟。

创新舒适的人机互动体验,倡导绿色环保银行服务。智能设备使用了全新的触屏技术,客户在智能终端上操



作就像使用手机,手指只需轻轻滑动,即可选择需要办理的业务。智能网点还提供了WiFi上网服务,不但使排队等候不再“无聊”。

创新客户精细化关怀服务,体现工商银行社会责任。营业部营业室在关心员工身心健康和关爱客户,体现社会责任方面不断推出爱心举措。各类服务标识、公众教育宣传、无障碍通道、助盲服务和多项便民设施一应俱全。

业赢取客户、创造价值的关键路径。近年来,泰安工行始终坚持“服务兴行、诚信立行”的宗旨,让客户切身感受到工行的安全、方便、快捷、高效的优质服务,工行品牌形象不断提升。

目前,遍布全市的500多台ATM、自助终端,可以提供24小时的自助服务。泰安工行还大力推广电子银行、银行卡等金融产品。以转账POS为例,已发展特约商户近3000家,几乎涵盖泰安所有的商场、酒店、餐饮等行业。发展个人网银客户近40多万户,企业网银客户7000多户,信用卡发卡总量达到30多万张,离柜业务量占比超过70%。电子银行已成为工行为客户提供金融服务的重要渠道,广大客户“足不出户、自主理财、自助交易”的愿望变为现实。

服务是金融业的行业属性和社会责任,也是金融企

(记者 赵兴超 通讯员 赵绪春 李爱民)

泰安市农村信用社第十一届业务技术比赛举办



比赛现场竞争激烈。

为促进全市农信社人才培养,加强和改善员工业务技能,向金融消费者提供更优质服务,8月20日,泰安市农村信用社第十一届业务技术比赛举办,来自全市六家联社(商行、合行)的129名选手参加了9个项目的比赛。省联社泰安办事处主任陈

成、副主任郑允幸、泰山联社理事长杜晋生、省联社泰安办事处综合科科长阴国庆、财务管理科科长盛雪馨、各联社(商行、合行)分管主任(行长)出席比赛闭幕式。

经过一天紧张激烈的角逐,肥城、新泰、泰山三家联社分别获得团体总分前

三名,54人次分别取得了各单项比赛前6名,1人获新人奖,18人获贡献奖,5人获破记录奖。该项赛事充分展示了全市农信社员工良好的精神风貌和过硬的业务技术水平,成为全面提升服务水平的有效载体和手段。

(赵建华)

身份证防伪标不清 越看越像假的

本报泰安8月26日讯(记者 赵兴超) 20日,一名自称在泰安打工的外省人,拿着一张比普通身份证厚半毫米的身份证开户,没想到被识破。自称在长城路打工的他也说不出单位名称,被识破后悄悄离开。

20日上午,在泰山大街一国有银行支行网点,一名薛姓客户拿着身份证提出办卡,身份证没有磁性无法查询。薛先生说,这张身份证一直在用,不知道怎么消了磁,而他本人是河北省的,在泰安打工。

从身份证上的照片看,薛先生本人和照片没有太大区别。薛先生坚持说不知道消磁的事,并称已经来泰安有一段时间。不过银行工作人员认为,薛先生在外经常需要住宿、乘车,都得刷身份证,如果没了磁性薛先生几乎寸步难行,不可能完全不知情。

细心的工作人员一边手工查询,一边又多看了一下身份证,感觉个别地方不太对劲。工作人员拿出自己的身份证和其做对比,发现薛先生的身份证厚了半个毫米左右。身份证上面的照片轮廓和颜色,相对正常身份证更为浓重,特别是线条部分,而且左上方长城防伪标识模糊,不像真实的身份证原件。

“您在泰城哪里打工,能提供一下打工地点和公司吗?”工作人员再次询问薛先生。薛先生称,他在长城路打工,但说不上单位名称。对于身份证的颜色、厚度和防伪标识等异常,薛先生解释说发证机关不一样所以有区别。在被询问过程中,薛先生沉着冷静非常镇定。工作人员意识到身份证可能为假,拒绝给他开户办卡。所谓的“薛先生”也没有表现出不满,而是自行离开了。

被人忽悠办银行卡开网银 搞清风险后吓了一跳

本报泰安8月26日讯(记者 赵兴超) 19日,肥城一居民到银行办卡同时开网银,却对所留信息一概不知道,甚至银行卡绑定的手机号也说不上来。了解到开通网银再转借他人使用的风险后,该居民和带她到银行的一名女性当场翻了脸。

19日,肥城居民刘女士和几个年龄差不多的中年妇女,一起到中国银行网点内开卡,领头的另一名女士。一行人到银行自助开卡设备开卡,然后又到柜台申

请开通网银功能。而在工作人员和刘女士等人沟通时,刘女士几乎没有网银的概念,也不知道银行卡绑定的手机号是多少。

领头的中年女子把控所有开卡人的手机号、密码,写在一张纸上交给办卡人,教给办卡人按照纸上的信息写。工作人员和刘女士沟通,说明了办理网银却交给他人保管使用的所有可能风险后,刘女士马上要求停办网银,当场和领头女子要回了银行

卡,其他被忽悠来办卡的女士看清情况后,也各自取回银行卡离开。

据了解,带头开卡的女子是一家保险公司业务员,声称办卡是用来支付保险费用等所必需的。开办银行卡之前,有的居民还被要求新办了手机卡,所有信息都由该女子掌握。银行工作人员提醒市民,个人银行卡账户信息应由自己保管掌握,一旦泄露造成损失,可能也无法向其他人或单位追回。

“习酒·我的大学”助学金发放 20名学生领到6万元

本报泰安8月26日讯(记者 赵兴超) 21日,来自全市的20名学生,收到了“习酒·我的大学”公益助学项目6万元资助金。家境没有明显改善的学生,大学四年还将收到持续帮扶。

21日上午,泰安市工商联、泰安市民政局、泰安市慈善总会、泰安市投融资商会及市工商联会员单位领导,在泰安市投融资商会会议室举行了“习酒·我的大学”助学金集中发放仪式。接受此次

助学金的20名学生,来自全市各个县市区,经过泰安市慈善总会与习酒公司调查属实,享受2000元或3000元的助学支持。20名学生当天共收到6万元助学金。大学四年期间,家境无明显改善的学生,还能得到持续帮扶。

据了解,2011年“习酒·我的大学”公益助学活动走进泰安以来,已资助贫困大学生25名(每名学生资助3000-5000元),累计资助约50万元。