

整合社会多方资源,探索践行社会责任新机制

邮储银行打造“邮爱公益平台”

本报记者 张頔

>>把普惠金融向公益领域延伸

邮储银行成立以来,就一直高举普惠金融大旗。十年来,邮储银行逐步探索出了一条大型商业银行普惠金融商业可持续发展之路。去年9月28日,邮储银行在香港成功上市,为今后发展开启了新的篇章。

据了解,在深化改革、推动发展的同时,邮储银行热心公益事业,主动参与文化教育、青年创业、社区关爱等公益活动,积极参加抗震救灾,为我国公益事业发展作出了积极贡献。这与邮储银行自身的资源禀赋优势和企业文化基因有直接关系。

邮储银行拥有覆盖城乡的网络优势、员工众多的队伍优势和数量庞大的客户优势,是做大做强公益事业的坚实基础。目前,邮储银行拥有约4万个网点,覆盖近99%的县域地区,为各领域公益项目的落地实施提供了组织支撑;十几万员工扎根城乡,与广大农民和社区居民建立了深厚感情,了解贫弱群体现状,为打通公益服务“最后一公里”提供了人力支撑;5亿多客户和众多实力雄厚的境内外合作伙伴,他们扶

3月20日,邮储银行在成立十周年之际对外宣布,其整合内外部资源打造的开放性公益平台——“邮爱公益平台”正式运行。据了解,“邮爱公益平台”首批推出四项举措——设立“邮爱公益基金”、实施“邮爱成长计划”、成立“公益志愿者协会”以及设立“邮爱公益日”。

贫助困的爱心,为“邮爱公益平台”可持续发展提供了宝贵资源和精神财富。

同时,邮储银行具有发展公益事业的企业文化基因。作为中国普惠金融事业的先行者,邮储银行自觉承担“普之城乡,惠之于民”的社会责任,始终坚持服务社区、服务中小企业、服务“三农”的战略定位,围绕如何实现具有可持续性的普惠金融事业这一世界性难题,努力提高金融服务的可获得性,为广大社会群体提供了便捷、均等、有效的基础金融服务。邮储银行的定位与追求、企业文化基因与公益精神内涵高度契合,将为“邮爱公益平台”的发展提供强大内生动力。

作为普惠金融的积极践行者,建设“邮爱公益平台”是邮储银行响应党中央号召,发挥“国家队”优势,在落实金融扶贫、精准扶贫的同时,从另一个层面支持“打赢扶贫攻坚战”的重要举措。据了解,“建设整合全行及社会各界资源的开放性公益平台——“邮爱公益平

台”,改变了以往简单捐赠、短期帮扶为主的公益模式,是邮储银行履行社会责任、支持公益事业的一次积极创新,凝聚着邮储银行作为一家大型零售银行的社会责任和企业担当。公益平台建设将与邮储银行经营领域的扶贫措施相辅相成,相互促进,为扶贫工作作出更大贡献。

>>用行动力树立中国公益领域新标杆

邮储银行董事长李国华表示,“邮爱公益平台”正式成立后,今年将按照“发起一支基金,实施一个项目,完善内部机制,整合社会资源”的思路开展工作。

其中,“发起一支基金”,即邮储银行已携手中国扶贫基金会共同发起的“邮爱公益基金”。中国扶贫基金会秘书长刘文奎介绍,“邮储银行首期向‘邮爱公益基金’捐资500万元,同时将发挥覆盖城乡的网络优势、员工众多的队伍优势、数量

庞大的客户优势,整合社会各界力量,鼓励更多的人加入到帮助贫困群体、扶持贫困地区发展的队伍当中,共同继承和发扬中华民族扶危助困的优良传统。所募资金将用于教育公平、卫生健康、社区发展、灾害救援、国际化、公益倡导等相关领域项目。”

目前,邮储银行已成立专项工作机构,负责配合中国扶贫基金会做好基金的运行和管理。据介绍,邮储银行手机银行、个人网银、微信银行等线上渠道均已开通“邮爱公益基金”捐赠入口。信用卡积分捐赠、业务发展配捐活动等也将在近期陆续推出。

据了解,“邮爱成长计划”是“邮爱公益平台”的重要举措之一。“邮爱成长计划”包括四大举措——“邮爱自强班”、“成才支持”、“爱心传递”和“千人招聘计划”。“这一计划有效衔接了九年制义务教育,实现了对贫困学生核心成长阶段的全方位覆盖,形成了扶助贫困学生发展的完整链条。”吕家进说。

“实施一个项目”,即“邮爱成长计划”的首个资助项目——“邮爱自强班”。吕家进介绍,“邮爱自强班”,即借助“邮爱公益基金”,计划资助1658名建档立卡贫困户高中生完成高中学业,3年合计资助建档立卡贫困户大学新生1000

名,帮助他们衔接大学生活。后续,随着募捐金额的进一步增加,资助范围和数量也将进一步扩大。

据介绍,邮储银行将把每年的3月20日,即成立日确定为邮储银行公益日。公益日当天,邮储银行将在全行举办多种形式的公益活动,在社会上倡导公益文化,培育公益氛围,唱响“普惠万家,邮爱圆梦”的公益口号。

“整合社会资源”方面,“邮爱公益平台”将对政府、企业、社会组织和社会爱心人士等全面开放,配套建立开放透明的平台运行管理机制,通过与社会公众共享,广泛引入外部合作伙伴,不断丰富和完善“邮爱公益平台”内涵以及运行模式,提升“邮爱公益平台”的价值。

此次,邮储银行与腾讯公益合作开展“益行家”、“一起捐”募资活动就是平台外部合作的良好开端。据了解,3月14日,邮储银行联合中国扶贫基金会,通过腾讯公益微信平台发起“一起捐”活动。活动反响热烈,截至3月20日,短短一周时间,已有近26万邮储银行员工、社会大众捐款,募资额达500余万元,所募资金将纳入“邮爱公益基金”,用于资助“邮爱自强班”。目前,加上邮储银行首期500万元的捐资,“邮爱公益基金”已募资1000多万元。

中国银行滨州分行营业部——用“三真”服务客户 打造卓越服务品牌

●优化营业环境 温馨舒适显真诚

明晰的分区、整洁的厅堂、有序的服务,各类完善的便民措施,这是记者走进中行滨州分行营业部的第一感受。

“在各大银行遍地开花的滨州,银行相互间竞争日趋白热化,想在激烈的竞争中拔得头筹,只能靠细致和个性化的服务滋润客户的心田。”营业部负责人表示。

营业部从细节上狠下功夫,打造温馨舒适的营业环境。首先将营业区划分了综合业务区、营销服务区、公众教育区、智能银行服务区、便民服务区等特色服务区域,更好满足客户个性化、特殊化的需求。齐全的个人化、周到的服务,处处散发着便捷和先进的服务气息。

此外,营业区内温馨提示标语随处可见,将人文关怀融入细微服务中,让前来办理业务的客户感受到始终如一、热情周到的服务。

●顺应客户需求 “三真服务”显真章

顺应时代发展,银行客户需求呈现出多元化特点,营业部充分发挥能动性,积极向客户靠拢,为客户提供更加便捷高效的服务。

在树立员工优质服务过程中,营业部突出了“三真”的特点,暨真情、真实和真功。以员工的“三真”服务为特点,打

多年来,中国银行滨州分行营业部在服务上专注品质,改善细节,不断丰富服务品牌内涵,在当地银行业起到了良好示范带头作用。

近年来,该营业部先后荣获中国银行业协会“五星级服务单位”“千佳示范单位”等荣誉,辉煌成绩的取得得益于该行将客户工作中,用“三真”服务客户,追求卓越服务品牌的不懈努力。

造了营业部从内到外的服务体系,在点滴处深入人心,让客户在细微之处窥见中行服务全貌,在心里肯定中行服务之道。

去年初,客户刘某来银行柜台咨询结汇业务,柜台员工以“真情”对待客户,积极联系当地外汇管理局,落实业务办理流程。同时,服务中严守“真实”原则,严格审核客户材料,严格遵守外汇合规管理流程。第二天,银行顺利办理完成了业务,客户忍不住竖起大拇指赞叹道:“论真功,还是你们中行专业!”

●提升服务品质 高效优质显真心

在提升服务品质上,营业部积极营造优化流程,强化意识、提升技能、提高品质的工作氛围,牢固树立了“人人都

是服务员,环环都是服务链”的服务思想。

去年4月,一位男子来到营业部大厅,男子告诉柜员说,前几日,未成年的孩子不慎将家中现金点燃,结果损毁严重,难以辨识。

营业部负责人了解情况后,随即安排四名员工为男子清点梳理残币。本着“客户至上”的服务原则,几名柜员认真反复比对,经过几个小时清点,最终为客户整理兑换了3877元。最后,客户说,这几日跑了多家银行进行兑换,都被各种理由拒绝。最终自己被中行员工认真负责、热情周到的服务所打动,这样的服务,怎么不为中行诸位员工竖起大拇指!

优质服务是银行发展过程中永恒的主题。中国银行滨州分行营业部精服务、观大势、谋长远,始终保持进击态势,把曾经的辉煌当做奋勇争先、再创佳绩的不竭动力。全行坚持高起点起步、高标准管理、高质量运行,全面提升自身综合服务能力,再次擦亮了中行滨州分行营业部的优质服务品牌,引领当地银行金融机构继续争一流,创新高。

(财金记者 程立龙 通讯员 宋婷婷)

智慧柜员机 带来智能快捷新体验

本报记者 张頔

去建行网点办理业务的客户惊奇发现,一款名叫“智慧柜员机”的智能设备已陆续出现在各个营业网点,其方便快捷的业务效率和人性化的交易流程,极大方便了业务办理,也深受广大客户的喜爱。

3月16日,记者在建设银行天桥支行营业室遇到了来办理开卡业务的孔女士。在大堂经理的协助下,孔女士开通银行卡的所有操作均在智慧柜员机前完成,完全省去了排队等候及复杂的填单程序,从进入网点到最后完成所有业务,耗时仅仅几分钟,这业务效率让她有些惊喜。“按照以前的经验,连排队加办业务起码得个把小时,现在真是省时省力。这设备真是太好用了。”

来网点办理购汇业务的另一位客户也对智慧柜员机赞不绝口,“以前在柜台办理这项业务,银行柜员要登录系统,再加上填单签字等环节,至少要用几十分钟的时间。”但在智慧柜员机上,他只需选择“个人外汇”下的“人民币购汇”或“人民币结汇”按钮,插卡验密后,简单填写关键信息就完成业务办理。办理时长仅2分钟左右,办理速度较柜面提升了10倍以上,而且减少了客户排队等候时间,全流程自助操作,实现更简、更快、更智能。

据介绍,建行智慧柜员机在操作流程上只需一次插卡、一次审核、一次签名、一次结果展示,流程简洁;在硬件上它整

合了多款设备功能,改变了网点设备多、放置乱的状况,成功实现了“一机多能”,不仅能满足现在的业务办理,也能很好地适应未来发展的变化,具有很高的先进性、智能性。

除了开户,开通电子银行等常规业务,智慧柜员机还能够实现绝大部分客户非现金业务的快速处理。据介绍,目前柜员机能够受理上百项个人非现金业务,包括开户、转账汇款、个人外汇、挂失业务、电子银行、个人贷款、综合查询、生活缴费、信用卡、产品签约、投资理财等等。

据天桥支行营业室潘经理介绍,该行日常客流量比较大,复杂业务比较多,客户等待时间较长,自从智慧柜员机这个“新同事”加盟后,大堂和柜面的工作都变得事半功倍,从前客户经常需要在多个设备上才能办理完不同的业务,现在客户只需在智慧柜员机上一次操作完成,节约办理业务时间。

智慧柜员机是建设银行构建智慧银行的一个缩影,智慧银行的建设是一场理念、策略、流程的变革和实践,核心是运用尖端科技手段和新的思维模式实现业务的创新和变革,体现和传导的是未来网点的发展趋势。它运用人工智能、大数据分析等新技术,构建了支持多渠道、多语言的“智慧银行服务平台”,重塑网点布局与视觉形象,重构业务流程和管理方式,形成了柜台、自助、移动、电子全渠道互动协同的全新服务模式,为客户带来更加智能、便捷、高效、协同的全新体验。

