

民生银行多措并举打造优质服务



用心上门服务,赢得客户赞赏

正是由于用心服务,让民生银行与客户之间,多了一份信赖和情感。

一次,一对老夫妻来到民生银行的一个网点柜台办理ATM吞卡领卡业务,卡主提供了本人的身份证和银行卡信息证明。民生银行工作人员核对后发现,该银行卡信息证明上的证件号码为军官证编号,而老先生携带的身份证无法证明其卡主身份。于是,支行工作人员向这对老夫妻仔细了解情况,得知老夫妻俩居住地距离较远且老先生身体欠佳后,工作人员在保证合规的基础上为老人提供了上门服务。领卡办理后,老夫妻俩紧紧握住工作人员的手说,“太谢谢你们了,没想到你们服务这么细致,真是比我的孩子还要细心呢!”

还有一次,一位八旬老人来到民生银行网点想办理存单支取业务,但存单的支取条件是凭身份证件回开户行办理,不能跨机构办理,而老人的开户机构已经搬迁到与老人住处很远的地方了。开户机构的工作人员得知情况后,第一时间与客户接洽,考虑到老人已年过八旬,腿脚不便,在保证合规的前提下就近为客户办理了业务。开户机构的两名运营人员特地感到就近网点为老人成功办理业务后,老人家笑着说:“真是太感谢你们啦,不用让我跑那么远,民生银行是真正正为客户着想啊!”

保护消费者权益,破解行业难题

众所周知,在金融机构特别是银行系统,信息不透明、告知不充分,消费者知情权和选择权不够,是该行业遭人非议的原因之一。民生银行一直本着“服务大众,情系民生”的服务理念。针对信息不透明、告知不充分,消费者知情权和选择权不够等,采取了系列措施。

“首先,我们在民生银行微信公众号和官方网站对相应的收费标准和最新信息进行公示。其次,对于最新信息,我行会提前一个月在支行和社区支行等物理网点公示,并将公示内容摆放在厅堂的醒目位置。”上述客户服务工作人员介绍。不仅如此,在客户首次前来办理开户和业务咨询时,接待的工作人员就会告知其客户相应权益和收费标准。客户在柜面办理业务时,若有疑问,柜面服务人员也会为客户进行专业、详尽的解答。若同一问题有几种处理结果,柜面服务人员会将各种处理结果告知客户,由客户自主选择解决问题的方式。

一切举措都是希望能够真正把“用心”渗透到服务的每一个细枝末节,让客户真正放心无忧地在民生银行办理业务。民生银行合肥分行将继续深化总行“客户化服务”理念,积极践行“服务是银行生存发展之本”的思想,通过精细化管理进一步提升服务品质,打造卓越的民生服务品牌。



不管是增设自助填单机、智能机器人等设备;还是推出手机银行、直销银行等新型客户服务渠道;亦或是对行动不便的客户上门服务。多年来,民生银行合肥分行始终把服务客户放在工作首位。不仅如此,该行还通过各种措施破除“信息不透明”等行业弊病,真正做到用心服务。 ■ 曾梅

创新服务方式,提升服务体验

为了优化窗口服务,民生银行合肥分行在硬件设施上不断改进。

据介绍,近年来该行大力推进网点设施建设,精心布局,服务环境和设施进一步改善。“与之前相比,我们在打造现代化的营业环境上下了很大功夫,比如,增设自助填单机、智能机器人、自助回单打印机等智能化设备。”该行客户服务管理委员会相关工作人员介绍,随着硬件建设水平不断上升,该行的服务功能也显著增强。

此外,民生银行合肥分行的服务方式也在不断创新。“随着整体社会信息化程度越来越高,我们在电话银行、网上银行的基础上进一步推出手机银行、直销银行,并利用微信等新型服务渠道,避免客户往返银行柜台花费时间和精力,为客户提供更加便捷、高效的服务体验。”通过工作人员指导,记者亲身体验,只要关注该微信公众账号,即可在手机上完成许多日常银行业务。

而在客户服务满意度上,该行也下足了功夫。“我们不断完善客户投诉处理机制。目前已经建立了系统的客户投诉处理制度、投诉应急预案,并明确各网点投诉电话,客户投诉实行首问负责制,为保护消费者合法权益提供了畅通通道。”上述工作人员表示,此举不仅保障了客户投诉的妥善和及时处理,还有效提升了行业形象。

为了提供更多的便利,该行还实现了部分业务无纸化操作,如开立网银,领用银行卡等业务,省去客户填写各种申请书的步骤,大大节省了客户的等待时间。

民生银行深化同业平台建设

做好同业客户管理,重要手段之一就是搭建合作平台,与行业同仁一道,增进业务合作、扩大同业交流、促进共同成长。近年来,民生银行强化统一管理,加强总部营销,持续推进战略平台搭建,各类平台成为实现同业合作共赢的“助推器”。

两年来,民生银行主动发起,搭建了银银、银农联、银城商、银农商、银外资、银证、银保、银信、银公募、银私募、银财、银金融租赁、银资管、银交等14类金融同业客户合作平台,与212家金融机构签署了战略合作协议。

通过合作平台,民生银行相继开展了同业高峰论坛、专项业务研讨会、同业答谢研讨会、

“一对一”洽谈等形式多样的活动。同时,结合前中后台“立体营销”优质客户,通过总分联动的组合营销方式,民生银行深入了解客户对金融市场业务的全面需求,不断深入拓展同各行业的业务合作,探索出了新的市场环境下业务合作的新模式,形成了具有民生银行特色的专业化同业客户平台。

在搭建金融同业合作平台的基础上,民生银行不断强化技术服务和专业支持力度,实现了与同业客户的资源共享、信息互通、合作共赢。2016年,民生银行各类同业客户平台落地的业务合作超过1.67万笔,业务发生额累计超过16万亿元。

民生银行打造同业客户精品服务

4月15日,民生银行金融同业部在广州举办了一场“春雨行动”现场培训会,来自该行华南片区8家分行的170多名同业条线及公司条线人员参加了培训。这是民生银行金融同业部2017年“春雨行动”的系列活动之一,由此拉开了该行同业业务“双轮驱动,战略转型”的序幕。随着“春雨行动”的陆续开展,民生银行各经营机构对金融同业各项业务、客户管理、监管政策的理解也将不断提高,进而促进该行同业业务健康持续发展。

“金融同业业务是助推银行轻资本转型的重要抓手。”民生银行有关负责人表示,该行坚持“做优金融市场”的总体思路,切实践行“定模式、调结构、稳规模、控风险”的策略,强化金融同业客户管理和战略平台建设,创新探索同业客户服务新模式,用心打造同业客户精品服务品牌。在“以客户为中心、打造精品服务”的理念指引下,民生银行同业业务结出了累累硕果。2016年,民生银行金融同业业务效益贡献提升显著,净收入增长迅猛,同比增长高达48%;业务规模、合作广度达到标准的有效同业客户数超过1000家。