

国内首家“无人银行”网点亮相上海

4月9日,位于上海九江路“银行一条街”的建设银行九江路支行,重新改造后的一层营业网点对外开放,这里成为国内首家“无人银行”网点。

走进“无人银行”,机器人大堂经理会迎上来,通过自然语言与客户交流互动,引导客户进入不同服务区域。从机器人取代大堂经理开始,无人银行便显示出与普通银行网点自助终端的区别:无人银行中不仅有大量智能化自助终端,还通过技术与理念创新,将银行各环节的智能服务串联起来,实现整个网点无人化。

林立的高低柜台、忙碌的工作人员、拥挤的排队人群已成为过去式,取而代之的是智慧柜员机、VTM机、外汇兑换机以及AR、VR等互动体验区,各种自助机具承担了90%以上传统网点的现金及非现金各项业务,对于VIP客户的复杂业务还专门开辟私密性很强的空间,可在这里通过远程视频专家系统由专属客户

经理一对一服务。据介绍,目前这家无人银行网点会有人在,比如平时会安排保安值班,顾客在智能终端上开卡、汇款时,出于安全风险考虑,也会安排工作人员现场服务。

目前银行业务还难以实现百分之百无人化,但无人银行为银行网点转型打开想象空间。机器人大堂经理介绍:“无人银行内有约5万多册图书供到店客户免费阅读;前沿的VR、AR元素游戏可供客户畅享;办理相关金融业务可在自助售货机上领取免费饮品……”

建行相关负责人介绍,无人银行背后其实是“有人服务”,过去集中在前台的服务人员变成后台技术开发和远程服务团队,完善的后台系统和“以客户为中心”的理念,支撑客户在无人银行中享受全程智能化服务。无人银行和网点智能化改造,让更多人力从程式化的岗位上解放出来,集中资源,为客户提供个性化服务。

■ 据《解放日报》



新华保险与您共担风雨

2017年2月,合肥长丰的迟先生在新华保险为自己购买了健康无忧A款产品,年交保费1440元,保额20万。迟先生明白,作为家里的顶梁柱,他的安危关系到整个家庭的幸福与未来。但是不幸的是,仅仅八个月后,在2017年的秋天,迟先生就因突发心梗突然逝世。未来该何去何从,这是摆在迟先生一家面前最严重的问题。

但是,天无绝人之路。2018年春节,新华客服人员卢经理在回老家与家人团聚的时候得知迟先生去世的消息。他一方面对迟先生的辞世感到震惊和惋惜,同时也对迟先生家人没有申请保险理赔感到疑惑,随即决定去迟先生家了解情况。

到达迟先生家后,迟先生的家人说出了自己的疑虑。他们认为自己的保费没有交多久,传言保险公司的理赔又比较难,自己的保险肯定会被拒赔。得知原因,卢经理用专业知识打消了客户的顾虑,帮助迟先生家人收集齐理赔材料。新华保险在收到理赔材料后很快做出了反应,仅仅3个工作日,20万的理赔款便到了迟先生家人的账户。

面对理赔款,迟先生的家人连连向卢经理和新华保险致谢,并送来了锦旗。卢经理说,保险存在的意义就是在风险发生后尽最大的能力去补偿损失,虽然金钱没有办法代替亲人,但是却给了家人生活下去的物质基础。保险理赔也非困难之事,新华保险乃至整个保险业都在不断提升自己的理赔服务能力,我们不惧赔,我们也不惜赔,新华保险将始终坚持向客户提供更优质的保险服务,为更多人提供保险保障。

■ 张婷

拥抱金融开放 浙商银行香港分行正式开业



4月10日,浙商银行第一家境外分行——香港分行正式开业,标志着该行国际化战略布局迈出实质性的一步,正积极融入当前金融对外开放的大潮。

当天的开业推荐会上,浙商银行董事长沈仁康、行长刘晓春,中央人民政府驻香港特别行政区联络办公室经济部部长孙湘一、香港中国企业协会副总裁朱华、香港特别行政区立法会(金融界)议员陈振英等嘉宾出席。

随着人民币国际化进程的发展与“一带一路”倡议、粤港澳大湾区规划的实施,香港作为连接中国与世界的经济枢纽地位愈发凸

显,中资银行客户的跨境金融服务需求也愈加迫切。正是在这种背景下,香港分行作为浙商银行境外业务的桥头堡角色应运而生。

沈仁康在开业致辞中表示:“浙商银行进驻香港,既是服务特区经济发展、粤港澳大湾区建设,以及国家“一带一路”倡议的重要举措,也是自身推进国际化布局、提升全球影响力和品牌美誉度的首要选择。香港分行将作为全行海内外业务的联动平台和对外窗口,为境外机构布局积累丰富的管理经验和人才储备。”

未来,浙商银行将持续发挥在企业流动性服务和企业自金融服务方面的市场优势,为“走出去”企业提供支持;大力推广互联网外汇交易终端“浙商交易宝”,在汇率双向波动加剧的背景下,为企业提供方便、快捷的汇兑率避险服务;充分利用保函、银团贷款、特险融资、出口买货、境外发债等产品,为“一带一路”项下境外工程承包、成套设备出口、境外投融资等提供全方位服务。

据悉,根据规划,香港分行将立足本地,按照先公司银行业务,后私人银行业务;先商业银行业务,后资本市场业务;先成熟、主流产品,后特色、创新产品的发展路径,分三个阶段循序渐进,用3~5年为客户提供全面、深入的金融服务。

中信银行合肥分行团委青年志愿者开展“学雷锋献爱心”公益活动

为积极响应中信银行总行团委“弘扬雷锋精神 做新时代中信青年”的号召,中信银行合肥分行团委于近日组织志愿者前往滁州路社区雨花斋公益素食馆,开展学雷锋志愿服务活动。来自分行机关、支行的志愿者们参加了此次活动,用实际行动践行雷锋精神。

合肥雨花斋公益素食馆由爱心人士捐助设立,主要为孤寡老人、残疾老人、失独老人、环卫工人及拾荒者提供免费素食,每天接待近200多位老人就餐。近年来,该馆已为7万余人次提供了免费的素食午餐。当日上午,中信银行合肥分行志愿者们早早来到社区爱心素食馆,为社区老人们送上大米、食用油等慰问品,并积极参与到义工活动当中。中午,志愿者们与义工一起为老人们分发餐具、打饭、送汤,为老人们奉上热乎乎的午饭。志愿者们积极、热诚、负责的态度,圆满完成了此次活动,得到了社区和老人们的一致好评。

■ 金龙

工行黄山阳湖支行成功拦截一起电信诈骗

3月25日上午,工行黄山阳湖支行刚刚开始营业,就见2号窗口一位古稀老人要求汇款一万五千元现金。柜员程国有习惯性地询问老人:请问你汇款给谁啊!对方是你熟悉的人吗?老人客户回答不认识,是自己的一枚古钱币被他们公司看中,价值五六万,为了保险起见让对方让自己汇款一万五千元作为保证金。一听这样解释,柜员马上就判定是一起典型的诈骗,但客户非要汇款!怎么办?程国有立即启动突发事件预案,一边给客户解释,一边准备报告。

恰好此时网点负责人进来,柜员立即喊住负责人简单叙述情况。网点负责人听完以后立即劝解老人不要汇款,肯定是诈骗,但老人一意孤行坚持汇款,且情绪激动。网点负责人为了避免意外发生及时拨打110报警。同时,边安抚老人边等待警察到来。警察到来以后听了工行员工的叙述更加判定是诈骗,立即阻止老人汇款,并耐心说服,终将资金截住。

■ 张玲琪

兴业银行合肥分行全面启动“质量提升年活动”

为打好防范化解金融风险攻坚战,深入贯彻落实安徽银监局关于深入开展“质量提升年活动”工作要求,兴业银行合肥分行高度重视,积极谋划部署分行“质量提升年活动”。

3月28日下午,该行召开“质量提升年活动”部署动员会,各机构、各部门主要负责同志参加了会议。会上认真学习省银监局质量提升年活动方案,深刻领会深入开展质量提升年活动的重要现实意义,准确把握指导思想和目标任务。

为确保该行“质量提升年活动”取得实效,坚持“一把手”亲自抓,第一时间成立了由分行行长任组长、副行长任副组长,各部门主要负责同志为成员的兴业银行合肥分行“质量提升年”活动领导小组,全面负责活动的组织、协调和推动。领导小组下设办公室,挂靠分行办公室,负责此项活动的日常工作。同时指定专人跟进活动开展情况,明确责任落实。

此外,根据《中国银监会安徽监管局深入开展“质量提升年活动”方案》,该行结合业务发展实际,制定了《兴业银行合肥分行深入开展“质量提升年活动”方案》,明确指导思想和工作目标,细化活动内容,理清活动步骤,确保该行“质量提升年活动”各项工作扎实推进。

■ 欣雯

广发银行合肥分行召开“质量提升年活动”动员大会

为积极支持供给侧结构性改革,打好防范化解金融风险攻坚战,深入贯彻落实《中国银监会安徽监管局关于印发深入开展“质量提升年活动”方案的通知》要求,3月29日,广发银行合肥分行召开“质量提升年活动”动员大会,合肥分行本部设立主会场,辖内分支机构设立分会场,分行中层以上干部全员参加,分行党委书记、行长王家铭发表动员讲话。

会议指出,要充分认识到开展“质量提升年活动”的重要性,是贯彻党的十九大和中央经济工作会议精神的具体行动,是推动分行从高速增长向高质量发展转变的重要方法。要以“质量提升年活动”为契机,切实增强依法经营的自觉性、风险防控的主动性、服务实体经济的能动性、改革转型的紧迫性,提高依法合规经营能力、高质量发展能力、支持供给侧结构性改革能力、改革转型能力,以高质量发展为广发银行30周年献礼。

下一步,广发银行合肥分行将继续深入推进“质量提升年活动”开展,持续加大宣传力度,从顶层设计开始加强合规管理机制建设,健全质量提升长效机制,并积极借鉴同业先进经验,确保“质量提升年活动”组织到位、推进到位、落实到位、取得实效。

■ 陶俊