

# 交通银行践行3·15消费者服务承诺 以客户为中心优化服务

本报记者 赵婉莹

为深入贯彻落实山东银保监局、人民银行济南分行、山东省银行业协会的要求,持续推动金融消费者权益保护工作,交通银行山东省分行于2019年3月14日举办主题为“好客交行,消保先行”的3·15金融消费者权益保护宣传月活动,辖属各分行积极创新宣传形式,拉开了2019年3·15金融消费者权益保护宣传的序幕。在活动中,山东省银行业协会代表致辞,山东银保监局相关领导接受媒体提问。

交通银行山东省分行长期以来高度重视消费者权益保护和服务提升工作,把消保服务作为一项基础性和战略性工作来抓,秉承“一个交行、一个客户”的服务理念,不断提升服务效率,为此做出了巨大的努力。

各行以网点为阵地,全面开展宣传活动,每个网点设置“金融知识宣传员”,开展金融知识宣传和咨询解答工作;布设活动海报,摆放各种资料,并在营业厅循环播放金融知识视频,充分利用各种渠道为客户带来贴心的服务。

各分行积极创新宣传形式,悬挂宣传横幅,为周边社区居民发放金融知识宣传折页,讲解金融知识,宣传警惕各类电信网络诈骗,远离非法集资。消保部员工集思广益,自拟素材,制作《金融知识那点事儿》系列原创消保

漫画,帮助金融消费者了解金融知识,增强风险意识。

通过组织进校园活动,向学生们普及金融知识,开展启蒙教育,树立正确金融消费观念。组织志愿者参加全民健身运动会,让逾千名运动爱好者在强身健体中深入学习金融知识。截至发稿日,交通银行山东省分行共举办活动100余起,参与员工1500余人,受益群众数万人。

2012年至今,交通银行山东省分行六次荣获总行“消保服务工作优胜单位”荣誉称号。五个年度在总行组织的客户满意度调查中荣获当地同业第一。自2014年原中国银监会开展消费者权益保护考评工作以来,连续四年获得“一级”的考评结果。在中国银行业协会组织的文明规范服务示范单位评选中,自2012年以来,山东省交行3家网点获评中国银行业文明规范服务百佳示范单位,14家网点获评千佳示范单位,17家网点获评五星级网点,获评数量当地同业领先。

成绩仅代表过去,2019年交通银行山东省分行将持续改善消保服务质量,创新消保服务形式,与省内其它金融机构一起,将消保者权益保护和金融知识普及作为履行社会责任的重要内容,全方位、系统化、持续性地推进这项工作,为全力提升山东省金融生态环境发挥应有的带头作用。



“好客交行,消保先行”的3·15金融消费者权益保护宣传活动现场。



专业嘉宾现场作答。



有奖问答环节吸引了众多民众参与。

## 手机上预约,所需材料寄送到家

### 客户零跑腿,招商银行济南分行贷后服务智能升级

为进一步提高服务效能,招商银行线上服务再升级。招商银行济南分行贷后服务中心利用“智慧服务平台”,开启互联网O2O数据融合服务新模式。自即日起,调取贷款借款合同复印件、调取借款借据复印件、打印还贷明细、他项权证及抵押证明、房产证原件领取等业务,均可在网上预约申请,贷后服务“零跑腿”清单再扩容。

本报记者 张嶺

以前要跑两趟银行,如今在家坐等收件

“本来要跑两趟银行办的事,现在用手机银行预约一下,不用跑网点就办好了。这贷后服务的便利,真得点个赞。”在家收到快递寄送的他项权证原件时,济南市民冯伟(化名)有感而发。

冯伟前段时间在招商银行办理贷款业务时,他项权证由招商银行济南分行保管。最近卖房子需要到银行办理结清手续,申请领取他项权证及抵押证明,他就想去银行把结清资料取出来。

“以前办过这项业务的朋友给我讲,他项权证都统一保管在分行档案室里,要想取出来,首先得去银行网点进行申请,工作人员核实提取之后,得等3个工作日之后再一趟银行,才能拿到手。”冯伟说,“我给银行网点打了个电话想确认一下办理手续,没想到正好赶上了刚推行的更为

便利的贷后服务线上预约。”

从3月5日开始,招商银行济南分行贷后服务“零跑腿”清单再扩容——调取贷款借款合同复印件、调取借款借据复印件、打印还贷明细、他项权证及抵押证明、房产证原件领取等业务,均可在网上预约申请。预约成功后,可来银行网点领取或快递寄送上门。

记者在招商银行济南分行了解到,和之前的业务流程相比,这次贷后服务的提升将“到网点申请”简化为“手机银行预约”,如果客户不方便来网点领取材料,还可以选择快递到付寄送。“有不少客户工作很忙,来一趟银行网点不免要付出一定的时间成本。我们利用手机银行的平台优势,尽可能地为客户提供方便。”招商银行相关负责人介绍。

金融科技发展快,服务提升不设限

招商银行济南分行此次贷后服务的智能提升,可以说是业内领先。而招行在银行界的创新口碑,正是靠着一个又一

个的“行业领先”造就而成的。

实际上,招商银行之所以能一直引领行业变革,除了其一直坚守的创新理念外,终究还是因为技术的领先。招行从2015年提出实施“移动优先”,再到2017年明确金融科技银行定位,将金融科技视为推进“轻型银行”转型下半场的核动力,可以看出招行对行业未来的前瞻,其希望通过科技手段,让招行变得更轻、更高效、更智慧。

在创新科技引领未来的经济背景下,招商银行精准锁定以人工智能、区块链、大数据、云计算为代表的新技术,推出了可视柜台、手机银行APP7.0、摩羯智投以及云按揭等一系列智能产品,全新定位了客户心中的银行服务。尽管招行从多个维度加大对金融科技的投入,以新的理念和打法推进新生态体系的构建,并借此进一步推进战略转型。但从招行的业务实践却能看出,金融科技的核心是技术,本质是金融,而服务才是目的。

招商银行在科技金融的发展道路上,不断探索着新可能,开辟着新出路。未来招行的服务不再只停留在网点或线上,而是渗透到各个生活场景,服务的内容也将不会自我设限,而会沿着用户的金融需求自然延伸。招行济南分行立

足本地,也坚持着科技创新的战略定位,让高质量的客户服务落地生根。此次济南分行把服务提升的视点,聚焦到了常被同业所忽视的贷后服务上面,就是“服务提升不设限”的最好体现。

#### 操作步骤如下

- 1、登录招商银行手机银行,打开首页,点击“城市服务”
- 2、点击“切换”城市至济南专区
- 3、点击“更多推荐”
- 4、点击“贷后服务”
- 5、点击“城市”,选择您贷款所在城市,选择您要办理的业务,点击“立刻预约”
- 6、选择领取方式。  
如果选择上门领取的方式,即按照系统提示的地址和时间并携带本人身份证原件领取。  
如果选择邮寄的方式,请留下收件人姓名、联系方式和收件地址,由顺丰快递到付寄送。
- 7、预约成功后,会收到预约成功的信息

财经资讯

## 我省存贷款余额分别突破十万亿和八万亿

记者从人民银行济南分行了解到,今年前2个月,全省社会融资规模和存贷款等各项指标良好,实现开门红。全省本外币贷款余额在1月份突破八万亿大关,2月末达80663亿元,同比增长10.9%,分别比去年同期和去年末提高3个和1.1个百分点,2月末,全省本外币存款余额100824.8亿元,突破10万亿大关,同比增长9.4%,分别比去年同期和去年末提高4.4个和3.4个百分点。

人民银行济南分行将继续贯彻实施稳健货币政策,加强逆周期调节,强化金融管理和金融服务,全力助推我省经济高质量发展。一是保持社会融资规模和贷款合理增长。二是加大对新旧动能转换、乡村振兴、民营小微等重点领域和薄弱环节的支持力度。三是强化金融市场功能,深入推进普惠、绿色、科技金融创新,健全金融组织体系,引导中小银行规范发展,服务本地、服务基层。四是深入推进外汇“放管服”改革,指导企业用好各项投融资便利化政策,支持配合打造与日韩的产业对接平台,切实加大对全省涉外经济发展的支持力度。五是打好防控化解区域金融风险攻坚战,牢牢守住不发生系统性金融风险的底线,为全省金融体系稳健运行和经济高质量发展提供坚实的保障。(记者 张嶺)