



齐鲁晚报《今日烟台》改扩版10周年特刊

T45



开放融合 因您而变 科技+客户
最佳客户体验 金融科技 创新 价值创造
流程再造 投商行一体化 风铃系统 客户旅程 财富管理
规范标杆 清风公约 打破竖井 赋能减负 刀刃内向 公私融合 场景金融

**金融
先锋**

重新定义:

2020年,关键词里的招商银行烟台分行

服务



您或许不知道,在银行普遍被认为“门难进、脸难看、事难办”的1987年,招商银行第一次社会招聘的论述题是“如何理解顾客就是上帝”。招行为什么选择向日葵作为标志?因为葵花向阳,而招行因您而变。可以说,以客户为中心的服务理念深植于招行基因。

今年,我们在全市10家支行网点全面部署“风铃”服务管理系统。何为“风铃”?“风起铃动,声声入耳”。“风铃”系统依托“客户体验衡量金字塔”建立起多维度综合化服务评价指标体系,覆盖客户旅程每个环节,从产品、岗位、场景等多个角度监测厅堂服务情况,实时动态更新,通过仪表盘形式直观呈现指标数据,为服务管理人员提供了精准、高效、便捷的管理工具,显著提升了服务工作的科学性和有效性,推动厅堂服务不断走向精致与精细。

厅堂服务满意度



“台上一分钟,台下十年功”,今年,我们突破管理竖井,实现条线间、部门间的协同配合,共同优化客户服务:定期开展跨条线服务评审会,针对服务痛点提出改进举措;开展跨条线服务交叉检查、服务“曝光台”等监督机制,从客户视角进行服务改进和提升;聘请专业机构开展一对一驻点辅导培训,对网点服务现状进行问诊,引导员工从客户视角发现客户需求,提升员工服务意识和综合服务能力。

刚刚过去的一周,我们在烟台银保监局“行业规范建设年”服务能力评比中荣获先进单位称号。荣誉亦是激励,我们将用实际行动守望初心与信念,不断为港城人民奉献践行品质。

开放

“开放”是要将我们的能力输出。

今年,受疫情影响,“社交距离”开始主导生活。依托手机银行APP生态,我们从零起步,探索视频直播,各家支行联合优质企业、网红达人,选题跨越美食、健康、生活、探物,以每周一次的频率通过直播互动传递优质内容,既为企业搭建展示舞台,也为生活奉献一份精彩。今年,我们大力推进场景建设,聚焦智慧园区、生活缴费、交通出行、餐饮娱乐等便民场景,自主搭建入口,提供便捷服务的同时,也为用户带去实实在在的优惠。如果您的身边有招行网点,也请不要错过丰富多彩的线下活动。随着疫情消退,网点社群中心的功能得以实现,拼贴画、DIY、音乐会、厨艺分享等各类活动纷至沓来。如果您身边有位招行人,或许ta“无所不能”。

今年,我们充分发挥金融科技优势,通过应用CBS、票据云、聚合收款等公司金融基础产品,有效解决了许多企业的财务管理“痼疾”,大幅提升了企业资金流转效率和资金管理水平。我们引入权威机构,为政府机构、市场主体提供宏观经济、财税管理、法律咨询等多重知识服务,提升战略决策的科学性与合理性。今年,适应区域经济社会发展需要,我们主动前出,全面参与地方政府专项债工作,提供从方案设计到资金监管的全流程服务,有效支持了区域重点项目工作推进。

融合

“融合”是将刀刃内向,破拆内部管理的竖井和谷仓,整合全部力量服务于客户。一项业务、一个产品可能涉及多个部门、多重流程,客户的很多时间和精力有可能就在这些过程中“空转”。聚焦客户界面,今年我们推动了一系列变革。年初,我们将理财经理、信贷经理统一改称“客户经理”,这不仅仅是一项称谓的变化,而是职责和服务范围的扩大,我们希望能够综合服务于客户的投资理财和融资需求,从整体为客户提供最优的金融规划,减少奔波询问之苦。

面向区域重点企业,我们采取“项目制”模式,结合企业具体情况,组成专项工作组,提供投商行一体化综合服务方案。一方面,集合专业商行服务,提供供应链融资、票据、各类贷款服务;另一方面,提供包括债券承销做承销在内的各类直接融资服务。

优化

移动互联网时代,金融科技的力量塑造着人们对于便捷的想象。我们的个人贷款业务流程采用了全影像报件审批模式,杜绝纸质资料传递造成的时效损耗,目前住房按揭贷

款业务审批时效T+1,非房贷业务审批时效T+3。同时,推出掌上贷款服务中心“招贷APP”,向个人客户包括小微客户提供一站式综合金融服务,一键匹配专属客户经理,集合预审批、证明材料、产权证服务、房产评估等各项服务。应用“金融科技+”思维,推出“闪电贷”产品,通过大数据技术实现3分钟线上审批,1分钟线上放款。



面向企业客户,我们实现了保函开立、付款代理、汇入汇出汇款、监管账户出款等一系列业务流程的线上化,极大缩减了业务办理时间。我们的企业客户可以完全在线上办理票据贴现业务,不需要跑银行。系统实时报价,自动审核放款,资金即刻到账;智能选票功能,只需输入所需融得资金数额,系统就可以自动选择最优价格的票据组合;无论大小均可贴现,真正意义上解决了“小票难贴”的燃眉之急。疫情期间,我们共办理了16亿在线贴现业务,帮助不少企业解决了票据融资难题。

时间



“时间就是金钱”,一方面,我们通过压缩流程时间创造价值,另一方面,我们在时间的土壤上因时而变,深耕细植,延展时间带来的财富。“十年磨一剑”,招商银行已经打造出一种金融生态体系,对我们来说,财富管理不只是销售,而是一份价值担当,履行好这份职责需要强大的专业支撑。今年,在市场动荡变化的情况下,我们科学研判,为客户提供合理的资产配置建议,年内已为代销基金客户实现收益5.87亿元。此外,我们也为企业提供了丰富的财富产品体系和科学的投资建议,提供融资端“输血”的同时有效增强了“造血”能力。或许移动互联网让一切都变得触手可及,但耕耘收获,依然需要专业的守护和时间的陪伴。

仍有许多值得叙说,但我们更希望“招商银行烟台分行”能够成为您的关键词,每当念及,便回想起收获。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张菁

2020年,无论在个人回忆还是集体记忆中都将是浓墨重彩的一年。这一年,充满了困难与挑战,也见证着力量与希望。这一年,秉持“因您而变”的服务理念,招商银行烟台分行奋发进取,充分发挥专业能力,与区域同业一道为港城经济社会发展贡献出强有力的金融支持。

回顾这一年,总有一些关键词浮现脑海,让我们跟随招商银行烟台分行的步伐,探寻这些关键词的新定义。

