



财富记忆之11



公机具——算盘
中行建行初期的办



如今的电子化办公机具



中行建行初期的封闭式柜台

从照片中看中行变迁



最早的办公场地(当时只在该楼里拥有一个席位)



如今现代化的办公大楼



如今的开放式柜台



工作人员着便装服务



如今工作人员着制服服务

□本刊记者 郭飞飞 通讯员 刘建平 郭列军

中国银行洛阳分行在洛阳的发展是怎样一个历程?这些年又是如何赢得洛阳百姓的信任的?看看这一张张照片,让我们从这

一新一旧的对比中寻找答案吧。拨动算盘珠子的清脆声音变成敲击键盘的啪啪声;古老办公大楼里的一个席位变成了高耸入云的现代化办公大楼;封闭式柜台变成了人性化的开放式柜台;以前工作人员着便装提供服

务,如今身着干练精致的制服提供服务……
中国银行洛阳分行在这20年的发展历程中,变化的是工具,是着装,不变的是促进洛阳经济发展,服务洛阳百姓的赤子之心。

(图片均由中国银行洛阳分行提供)



中行电子银行快速发展 服务与口碑实现双提升

中国银行高度重视电子渠道建设,始终坚持以客户为中心,以科技创新为引领,不断完善电子银行产品服务,持续提升客户体验。2013年年中,中国银行电子银行客户规模已连续三年快速增长,个人网银客户总数接近9700万户,手机银行客户超过4700万户。

产品功能的丰富,用户体验的提升,为中国银行电子银行带来了良好的社会声誉。中行个人网银已覆盖绝大多数非现金类柜台业务,并提供经典版、个性版和iPad版等多种风格供客户选择。作为具有外汇外贸优势的银行,中行网银充分发挥国际化服务特色,率先在个人网银提供小额结售汇及跨境汇款业务,成为个人网银服务亮点;手机银行已全面覆盖 iPhone、Android、Windows Phone 等主流智能手机,并推出了手机取款等便民服务。

对于客户关心的电子渠道安全保障问题,中行构建了全面灵活的安全认证机制,通过九重安全措施构成全方位防护网,最具亮点的是还为客户提供了灵活的安全认证工具选择(中银e令和中银e盾),满足不同客

户的需要。在安全防范方面还有多项安全防控措施,一是中行网银提供预留个性化欢迎信息使客户更直观的来辨识真假网站,登录即可见,可帮助预防钓鱼网站欺诈;二是中行采用的是目前国际通行的高等级安全认证工具——动态口令牌,每60秒自动更新一个动态口令;三是转账过程中对他人账户任意转账交易均需“手机交易码+动态口令”两个密码进行双重认证;四是客户可自主设置交易限额防控风险。

在使用功能上中行网银几乎满足所有银行物理网点的项目。个人网银涵盖账户查询、国内外转账汇款、定期存款、结售汇(周六、周日)、信用卡、跨行现金管理、贷款管理、养老金查询以及外汇、基金、记账式国债、理财产品、贵金属代理等投资服务。客户还可在线预约申请开通我行借记卡、网银和手机银行,在线申请提交后,可携带相关证件与卡/折到银行柜台开通,省去柜台填写申请表的手续。贵宾版还提供行业动态、专业分析报告、经济金融资讯等增值服务。企业网银为客户搭建了安全便捷的账户管理、资金汇划及

投资服务通道,提高企业财务管理效率。开通银企对接后,企业财务人员通过操作熟练掌握自身ERP或内部财务系统,即可享受中国银行网上银行各项企业金融服务,并可通过网银对账。

随着网络的快速发展,智能手机更是以电脑的替代品出现在时代发展的前沿,成为通信、办公等的主流设备。中国银行引领网络发展潮流,实现了手机银行的率先开发,目前中行手机银行几乎可提供网银项下所有业务种类。最新推出的手机号登录、手机号转账、密码取款(客户忘带银行卡也可在中行取出现金)功能备受客户青睐,通过朋友的手机号即可给他转账,免去记账号的麻烦。

在客户体验度上,中行网银365天24小时服务、中英文双语界面、页面设计简单易操作,还有网银地图帮助你了解网银全貌。一是中行独家推出的网银结售汇功能一周七天均可办理;二是企业网银个性化的授权模式定制、批量交易委托、严格锁定收款人的服务功能,可满足企业灵活的资金汇划需求;三是网

银与手机银行共用一个动态口令牌,已关联到网银的账户将自动关联到手机银行,并结合手机使用习惯与金融交易惯例,提供友好的交互页面,操作简便。

为节约客户成本,中行目前多重优惠措施、系列营销活动接连不断。一是使用中行网银可享受转账汇款、基金申购及定投费率优惠,贵宾客户转账全免费,手机银行普通客户转账当天50万元以下全免费;二是在Wi-Fi环境下使用,无须进行网络接入点设置,更节省手机上网流量。

未来中行网上银行及手机银行将继续关注功能创新与客户体验,持续为客户提供贴心、便捷的在线金融服务。业务的发展为中行电子银行带来了诸多荣誉,这既是社会和广大客户对中行的肯定,更是对中行电子银行服务的激励与鞭策。中国银行将继续秉承“以客户为中心”的宗旨,切实做好产品创新,不断优化服务,持续提升电子银行客户体验,以更加优质的产品和服务回馈社会 and 广大客户。

(刘文)