

金融服务提升进行时

第二模块:服务功能

功能分区引导牌不可少
自助服务区要有一米线

客户填单指南和收费项目展示板



服务功能区引导牌

□记者 程芳菲 文/图

服务,是银行与银行进行竞争的利器。在构建和谐金融消费环境过程中,服务应成为银行至上的信条。在《中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准(修订版)》(以下简称《标准》)中,第二模块对银行的服务功能做出了相关要求。那么,银行的服务功能包括哪些?各家银行做得怎么样?还有哪些提升空间?近日,洛阳晚报记者随机走访了我市部分银行的网点。

1 多数有引导牌
部分没有公众教育服务区

《标准》内容:营业厅实现分区服务,包括咨询引导、客户等候、现金、非现金(个人、对公或信贷业务服务)、电子银行服务、自助服务、贵宾服务(理财区或理财室)、公众教育等相当功能的服务区,且分区合理;设置功能分区引导牌或平面分布图,制作规范统一,标识明显,指示方位、名称、功能与各区域相对应,少数民族地区设置少数民族语言标识指引。

记者调查:从洛阳晚报记者走访的情况来看,我市各银行营业厅基本都符合此项考核内容,但部分银行没有或不够明确标示公众教育服务区。在开元大道和市府东街交叉口的交通银行、农业银行洛阳中央商务支行、解放路和唐宫路交叉口的邮政储蓄银行等多家银行的营业厅内,都有分区引导牌或平面分布图,指示方位、名称、功能与各区域相对应,实现分区服务。但是,在农业银行洛阳中央商务支行的引导牌上没有发现明确的公众教育服务区。



自助服务区的一米线

2 基本都能受理外币业务和
电子银行业务

《标准》内容:可受理外币存款、取款,以及结售汇、货币兑换、外币汇划等业务;可受理网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务。

记者调查:我市各银行营业厅除了能受理人民币存款、取款、汇款、贷款等业务,还可受理外币存款、取款,以及结售汇、货币兑换、外币汇划等业务,以及存单、存折、信用卡、借记卡、IC卡(芯片卡)等业务。此外,我市各银行营业厅基本都能受理网上银行、电话银行、手机银行等电子银行业务。

3 自助服务区应设置一米线

《标准》内容:自助服务区与营业厅内部连通,实现24小时服务,外部标识醒目、规范、清洁,中英文对照;自助服务区配备3台(含)以上具备存取款功能的自助机具,1台(含)以上具有缴费、补登折、打印发票或自动发卡等功能的自助机具,摆放合理。

记者调查:多数银行自助服务区与营业厅内部都连通了,但也有未连通的,如凯旋路与沙厂路交叉口附近的一家银行网点的自助服务区就没有与营业厅连通。记者走访的几个银行网点的自助服务区,均标有“24小时服务”字样,外部标识醒目、规范、清洁。还有部分银行网点在服务提醒方面做得更加周到。“尊敬的客户,为了节省您的宝贵时间,建议20000元(含)以下的卡存取业务,请到自助设备办理。感谢您的合作。”在开元大道和市府东街交叉口的交通银行营业厅内的醒目位置,洛阳晚报记者看到了这样的温馨提示。

从走访的情况来看,绝大多数银行网点在服务功能分区、指示牌引导、可受理的金融业务、自助区的设备数量和完好率、自助区标示和风险提示等方面都基本符合《标准》的要求,但是在一些细节上,部分银行还没有做到。按照《标准》的要求,一些银行的网点还有很大的提升空间。

交行红五月
走进千万家交通银行洛阳分行金融服务
进社区活动拉开序幕

□记者 郭飞飞

近日,由交通银行洛阳分行举办的“交行红五月,走进千万家”金融服务进社区主题宣传活动在全市18个社区拉开序幕。

此次活动将持续一个月,活动期间交通银行洛阳各营业网点将以金融知识大讲堂、理财讲座、现场咨询、播放金融知识宣传专题片和亲子教育活动等形式,为社区群众带来如何选择金融服务、如何识别金融诈骗、如何选择理财产品、如何获得银行贷款等金融知识,宣传推广银行卡、网上银行、自助银行等电子渠道的安全使用方法,普及基金交易、外汇买卖、第三方存管等投资理财知识,帮助广大群众了解金融知识、利用银行产品更好地管理个人财富。

我与交通银行结缘

□余景明

一个偶然的的机会,因工作需要,领导让我去交通银行办事。

那时,在我看来,去银行是脸难看、事难办,可我还是硬着头皮去了交通银行。

我刚推门进入交通银行窗明几净的大厅,大堂经理就微笑着走过来问我:“您好,请问我能帮您做些什么?”一句热情的问话,温暖了我紧张的心。我说:“转账。”她请我到第二个窗口办理业务。手续很快办完了,我如释重负,由衷地感叹:变了,真的变了,他们热情周到的服务,给人一种心理上的享受。“用心服务”成了交通银行在我心中的形象。

从此,我就与交通银行结下不解之缘,开始在交通银行办理各种业务。

有一次,我在交通银行铁道支行办理了一笔大额跨行转账业务。对方迟迟没有收到我汇过去的钱,经核实,是我将收款人的账号写错了,导致对方无法入账。时间一点一点地过去,对方银行还没有把钱退回到我的账上。因这笔钱是交房款的钱,如果当天不能汇到对方账户上就是违约,违约要交纳一定的滞纳金。那天恰逢周末,已经16点左右,大额跨行转账系统马上就要关闭,银行人员说我的钱要退回来,也要等到下周一了。我急得团团转,不知道该怎么办,由于数额较大,借款都来不及。

这时,该行经理知道了此事,就为我想了很多办法。她不停地打电话与对方银行沟通,将我的汇款缘由向收款行叙述完后,请对方尽可能将该款项于当日退还到我的账户上,就这样款项在16:45退回我的账户上,经过重新填写汇款单最终被汇到了朋友的账户上。在这40多分钟的等待时间里,我感受到了交通银行用心、贴心、细微的服务与责任。



活动参与方式及投稿要求详见2014年3月31日《财富周刊》C06版《我与交通银行的故事》有奖征文大赛启动一文。