

# 浦发银行首推移动社交分享平台

## 探索互联网金融新方式

☞

近日,浦发银行在业内首推“有心意”——社交分享平台和“一荐得金”推荐分享平台,涵盖新意商品、心意问候、在线传递等一系列暖心服务,为客户提供更趣味、更便捷、更贴心的创新服务体验。

■浦小发

伴随着移动互联网的兴起,社交网络一度改变了人们的沟通交流方式和信息传播渠道,成为当下互联网发展历程中的变革性应用,为消费者建立有话题、能表达、能分享的场景也是服务社交的核心命题之一。近日,浦发银行在业内首推“有心意”——社交分享平台和“一荐得金”推荐分享平台,涵盖新意商品、心意问候、在线传递等一系列暖心服务,为客户提供更趣味、更便捷、更贴心的创新服务体验。

据悉,“有心意”社交分享平台和“一荐得金”推荐分享平台均已搭载于浦发银行手机银行APP中。“有心意”社交分享平台将为消费者传递三种新的服务方式。一是新的问候方式。客户可随时访问“有心意”平台,百款新意商

品,金豆积分兑换或特惠价格购买,在线直送好友。二是新的表白工具。客户可通过频道内的缤纷心意卡片,在线书写深藏心底的爱语心愿,随同小礼在线传递。三是新的沟通神器。“有心意”频道,既满足了客户“心意”的时时放送,又避免了物流环节的滞后性和不便性,在线操作,时时兑换,为亲友搭建了新的沟通平台。

而“一荐得金”推荐分享平台的研发充分融入了互联网思维,以客户作为传播纽带,用金豆积分作为踏板,通过推荐好友办理相关业务,被推荐人成功办理,推荐人即可得到奖励。

同时,为了满足客户多渠道便捷进行应用,浦发银行手机银行APP可实现统一身份登录,快速准确识别推荐

人相关信息。而在页面的视觉呈现上,为了获得良好的用户体验,“一荐得金”采用了奖励可视化、推荐明确化、分享即时化的方式,使用户对活动机制一目了然,同时配合线上的金豆活动——“金豆兑换亚冠门票”、“金豆兑换热门电影票”,使用户更了解金豆,也更愿意参与“一荐得金”。

有行业观察者指出,浦发银行从客户需求出发,通过数字化手段和创新服务,帮助客户实现社交价值的平衡,这也体现了浦发银行通过做有温度和情感的服务,探索新的互联网金融创新方式。

未来,浦发银行还将在移动端推出一系列从消费者需求出发,着重客户体验,更为时尚、创新、温暖的新服务。

## 农行淮州支行 全方位提升客户满意度

■庞刚

为提升网点市场竞争力,农行淮州支行坚持一手抓服务质量提升,一手抓网点标准化转型,全方位提升客户体验满意度。

农行淮州支行以厅堂管理为突破口,主抓服务细节,全面推行厅堂服务标准。为深入推进网点转型工作,该行组织内训师到网点逐一进行强制性导入,从网点环境、服务规范、产品营销、员工认可度等方面进行综合评价。在全辖网点员工中评选优秀服务明星,以典型带动服务提升。在银行业协会开展的“文明规范服务单位”活动中,该行有1家网点被评为“四星级网点”。

根据第三方服务测评相关要求,结合自身实际,农行淮州支行重新修订《营业网点规范化服务考核办法》,加大对服务过程管控的考核,建立了支行、网点、员工三级责任制,按照“综合考评”“季度排名”“全年总评”的方法,对基础管理、上级行督查、第三方测评、客户反馈等内容量化考核,真正做到“人人有责任、时时抓服务”。

## 工行淮安分行 优化人员配置 做强营销队伍

■工文

伴随网点智能化改造升级,网点业务逐步分流,柜面业务量逐步下降,为做大做强营销队伍,工行淮安分行适时开展网点竞争力提升工作,压降柜面人员,但离柜不离岗,让人员走出柜台,充实网点营销队伍。

逐一排查网点人员,人岗明细匹配清楚。至4月末,市分行网点竞争力提升暨服务领导工作小组会议后,人力资源部立即召开部务会,组织推动网点人员优化配置工作;做好前期准备工作,对全辖网点现有人员及岗位进行逐一确认,了解员工的实际情况,制定人员及岗位对应明细表。

多部门对接,明确各网点人员岗位配置。人力资源部牵头,会同个人金融业务部、运行管理部、渠道建设管理中心,根据网点业务量及网点客户数等多项指标,经过多部门多次讨论,最终确定各网点、各岗位人员配置计划;在保证客户等候不超时的情况下,制定网点竞争力提升人员优化表,根据优化方案,让更多人员走出柜台,走向营销岗位,这使得网点营销队伍不断发展壮大,从而为该行业务发展提供了保障。

深入支行调研,听取支行意见。市分行领导带队对部分支行进行走访调研,了解支行当前人员岗位现状及存在的困难;根据支行提出的意见及建议,进一步修改完善网点人员优化方案,为支行下一步网点人岗优化工作的推进打下坚实基础。

推进方案实施,拓宽优化范围。该行稳步推进网点人员优化方案的实施,督促各支行将网点人员及岗位设置情况落实到位,尽快从柜台释放更多人员充实到网点营销岗位,做大做强零售业务。该行将人员优化工作向部门推进,继续优化更多人员充实到营销岗位,持续推进大零售战略,做强营销队伍。



9月份以来,农行淮安城北支行围绕“普及金融知识,提升金融素养,防范金融风险,共建和谐金融”主题,组织业务骨干深入社区、企业、市场、学校等,扎实开展以保护人民币、个人征信、防诈骗、网络安全等为主题的“金融知识普及月”集中宣传活动。图为该行客户经理正向市民讲解反欺诈常识。

■陆成之 摄

## 积极支持“小微”“三农”发展

### 工行江苏分行组建普惠金融事业部

■工文

近日,中国工商银行江苏省分行在原小企业金融业务部的基础上,组建成立了普惠金融事业部,将通过专业化经营、差别化考核评价提升小微金融服务水平,缓解中小微企业融资难、融资贵的问题。

至此,工行江苏分行连同在二级分行层面已全覆盖的总行级小微金融业务中心,顺利完成了省内普惠金融组织架构的搭建,由此全面掀开了做大做强“小微”服务主平台,补齐“三农”和“双创”服务短板,推进精准“扶贫”及民生领域金融服务的序幕。

工行江苏分行为我省服务江苏经济的国有大行,服务江苏小微企业16年来,通过完善机制体制,创新服务模式,强化风险管控,走出了一条支持服务小微企业发展的稳健经营之路。据

了解,该分行近五年已向省内约5万户小微企业累计放贷近7000亿元,有力支持了实体经济的发展,连续多年获得江苏省银监局“江苏省银行业金融机构小微企业金融服务工作先进单位”和工总行“小微金融业务优秀单位”荣誉。同时,该分行携手省财政和省发改委,以政府风险补偿基金作为增信措施,共同创新开发的“小微创业贷”和“财服贷”小微融资产品,分别荣获省政府“2016年江苏省金融创新奖”和江苏银行业协会“2016年度江苏省银行业‘创新服务’有影响大事”称号。其中,“小微创业贷”目前已累计发放贷款逾360亿元,支持了近万户轻资产、有前景、缺资金的创业企业发展。

工行江苏分行普惠金融事业部相关负责人介绍,在搭建普惠金融事业部组织架构的同时,他们已积极谋划下沉受众群体和提质普惠金融服务。

在服务“三农”方面,该分行刚刚与江苏省农业信贷担保有限责任公司顺利签署了银保合作协议和“苏农担”产品合作协议,使得服务“三农”有了支点。此外,随着“苏农担+工行小微专属产品”相结合的“工银惠农贷”系列产品陆续推出,将能更广更多地满足江苏“三农”多样金融需求。

在提升小微客户融资体验方面,该分行加快了工总行新开发的“网上小额贷款”产品的推广,积极利用大数据和互联网技术,对所筛选的目标客户主动推送授信额度,客户通过网上银行、手机银行自动申请贷款,全线上操作,一触即贷,循环使用,额度最高200万元,纯信用,无需抵押,十分契合高频、小额资金需求的“两无四有”“双创”小微客户。该产品推出短短一个月时间,达成融资意向并完成线上授信推送的客户已达千户,涉及授信额度近5亿元。