

浦发银行昆明分行 提升服务 网点智能化转型



走进浦发银行昆明严家地支行,会发现网点内功能分区相当清晰完善。这家今年五六月份按照浦发银行3.0+版本装修改造好的网点内,安排有贵宾室、理财室,在电子服务专区,现代化的金融科技机具齐全,机具操作页面也非常友好,功能设施齐全,绝大部分金融业务在机具上都可快速办理。此外还有客户引导区和咨询区,方便不清楚该如何办理业务的市民,在网点大堂经理的引导下快捷方便地完成业务。

网点转型升级,是浦发银行昆明分行全行“十三五”战略规划重点项目之一,也是推动该行全行实现业务转型和管理转型目标的重要举措。浦发银行昆明分行相关负责人表示,通过网点转型的实施,将推动管理机制、服务模式、业务流程的改革创新,促进线上线下的一体化经营,优化客户厅堂体验,提升网点的客户经营能力和市场竞争能力。

提升网点服务为客户带来价值

“传统网点内,很多业务都需要填表或者去现金柜台办理。现在在电子集成式机具上都可快速完成。”浦发银行昆明严家地支行行长李祖敬介绍,如今在网点内,不仅功能分区较以往更加完善,现代化机具也显得非常科技化和人性化,带来的结果就是客户在网点内体验感受非常便捷,能真正感受到该行高效优质的服务,从而提升客户服务满意度。

李祖敬表示,在做好电子化机具的线上金融服务之后,不仅客户数量越来越多,来网点办理存款和购买金融理财产品等资产规模也呈现明显上升趋势,原因就在于客户对网点的服务满意度在提升。有不少客户前来咨询理财经理之后购买了相应风险适度匹配的理财产品,并且对理财收益也较为满意,从而不断地介绍新客户来网点咨询。

全面推进网点建设3.0+转型升级

在浦发银行昆明前兴路支行,这里在功能分区方面,将以往3个封闭式柜台所在的区域,改造成了可以方便和客户交流沟通的低柜理财区和大堂服务区域。另外还设置有贵宾理财区以及自助机具设备区域等,这里的电子机具下一步还将从

现有的3台增加到6台,从而提升客户办理业务的便捷高效体验感。同时还将大堂经理的人员配置从1名增加到3名,加强对客户的服务引导和咨询。

今年上半年才完成3.0+版本网点装修升级的浦发银行昆明金江路支行,其内部绝大部分都是开放式区域,方便网点工作人员和客户沟通交流,集成式VTM机具整齐排列在网点左侧墙边,包括借记卡、信用卡、大额存取款、转账挂失等95%的金融业务都可以在机具上完成。此外还有远程智能银行机具和网银体验区,以及点钞区、公众教育区、低柜理财区、柜台出纳一体机、印控仪、创文展示墙、便民服务箱、投诉意见箱、分类垃圾桶等,正所谓“麻雀虽小、五脏俱全”,在金江路支行内,功能分区非常清晰直观,各种服务功能齐聚。

支行还非常注重以丰富多彩的活动形式来加强拓展新客户力度以及对老客户维护沟通联系粘度。“随着网点硬件环境的改善和服务水平的持续提升,我们还在网点内坚持每周都举办内容各具特色的活动,如小小银行家讲座、DIY糕点亲子活动、口腔保护医学讲座、老年广场舞、保险基金投资理财讲座等,这些活动的举办深受客户欢迎。”前兴路支行网点工作人员介绍。

本报记者 刘文波



你，
就是
未来的答案



浦发银行 联结每一种改变生活的力量
为梦想带来无限可能
开启属于你的未来



新思维 心服务

广告