

砥砺奋进的5年 金融助力 共建美好新海南

智能升级覆盖全省 创新产品亮点纷呈 “轻”转型下的海南银行业

□ 本报记者 汪慧

看银行服务水平,对普通老百姓来说,网点服务是最直接能够感受的。相信很多市民已经察觉,现在银行的服务与从前相比,正在悄然发生变化。过去排队的长龙不见了踪影,有关的抱怨也渐渐消失了,银行不仅服务效率大幅提升,而且服务过程生动而有趣。

近几年来,乘着新型技术和互联网融合运用的东风,海南各大银行网点创新服务模式如春潮涌起,亮点纷呈。从提出智能网点概念到智能网点全覆盖,从7×24小时不间断理财服务到夜市银行……海南银行业深化触网变革,打造金融智能服务,为客户带来智能化、综合化、人性化的服务体验。

网点变身“智慧营业厅”

近几年来,每隔一段时间,海南各大银行的网点就会出现一些“新玩意”:能办理多种复杂业务的“超级柜台”、“能听会说”的机器人大堂经理、人脸识别自动排号系统……虽然这些智能设备的名字五花八门,但都指向同一个方向,那就是推进智能网点建设,让市民体验到更高效便捷的金融服务。

在海南建行网点,小小一台柜员机,能使出十八般“武艺”……这些被称为“智慧柜员机”的智能设备不仅可以办理十几大类客户常办业务,办理业务的速度还比传统柜台快了好几倍。如今,海南建行的各家营业网点都已经配备“智慧柜员机”,实现绝大部分客户非现金业务的快速处理。

海南中行于2015年9月揭牌海南首家“智能银行”旗舰店,这也是海南省首家集中了3D展示、体感互动等交互式前沿应用的智能银行网点,可以为客户提供更加智能、高效和更具体验性、趣味性的金融服务。两年来,该行结合海南省海岛风情文化和中国银行文化特色,以前沿科技为手段,通过先试点再推广的方式,逐步推进网点的智能化升级改造。到目前,不仅在海口的市民能享受到智能化服务,该行的智能化网点设立还逐渐延伸到市县。

海南农行从2014年开始以提升网点效能为核心,推进网点转型,在网点功能、现场管理等方面进一步精准定位。同年,农行总行自主研发的“超级柜台”新型运营服务模式在海南落地。几年来,除了海口的营业网点,该行还推动“超级柜台”走进市县,为城乡居民送去便利,如今“超级柜台”已经覆盖全行网点。2016年,“超级柜台”的业务品种进一步丰富,系统功能进一步优化。

海南工行的服务水平一直走在前沿。记

达,本来上午去银行办事,以为一个上午都要耗费掉,没想到才几分钟,我的业务就办完了。”刚刚买了新房的小陈在建行办理了贷款,需要前往建行海口世贸支行办理开卡等业务,在大堂经理指引下,她在智慧柜员机插入身份证,完成对着摄像头留存照片等几个动作后,便被告知已经完成开户。随即,银行工作人员利用ipad等电子设备帮助她开通了电子银行……所有业务几分钟时间高效完成。

节约时间、简便快捷,这是所有金融消费者向往的服务。如今,在海南各银行网点,都能实现。客户无需再到柜台排队,即可通过智能终端办理开户、理财、缴费、汇款、挂失等多项个人业务,基本覆盖了银行常用的零售业务产品。

海南中行有关人士表示,智能银行的一大优势,就是把客户的体验放到服务最重要的位置上来。服务人员不能再简单地守在柜台后,而是要主动服务,配合智能化机具和系统,让服务变得更加多渠道、协同化,达到1+1大于2的服务效果。“金融服务,由此一改过去冷冰冰的面貌,变得更加令人亲近。”

多家银行网点工作人员表示,借助自助发卡机办理开卡业务,往往仅需3分钟,大大减少客户排队时间,同时缓解了柜台压力。

本土金融创新风生水起

打开海南农信手机APP,点击“自助贷款”,按提示操作,不出半分钟,49700元的贷款就进入了澄迈县瑞溪镇北洋村何永清的账户。“收购瓜菜常面临资金的临时周转需求,用钱很急,放在以前都不知道去哪里找这笔钱。”何永清说。

作为诚实守信的优质客户,何永清不需要提供任何材料,不需要线下受理,在手机APP上简单操作几分钟,就能申请到临时所

住院服务等自助服务……

在实施“科技引领”战略的基础上,海口农商银行研判把握业界发展大局,进一步向“移动金融”战略进军,让客户享受指尖上的金融便利。如今,该行各项业务的电子替代率已达80%,位居全省商业银行前列。

近些年来海口农商银行等一批本土金融机构,用自主创新走出了特色发展之路。

记者了解到,成立仅两年的海南银行也将科技创新作为全行发展重中之重。在开业之初,该行就按照安全、快速、高效的标准,建成了自己的信息系统,包括核心业务系统、信贷系统、财务系统等,实现了系统的个性化,满足海南银行方便快捷、灵活高效的业务需要。

发展过程中,海南银行不断创新金融服务,开发特色产品,逐步树立本土银行形象。为了方便海南百姓查询个人征信报告,海南银行利用营业部地处商业繁华人流密集区域、交通便利、网点软硬件设施齐全等优势,在网点布放个人信用报告自助查询机,服务市民。

一流服务为美丽海南加分

近日,客户云小姐到中行办理一笔汇往东京的国际汇款,银行9点59分发出汇款,10点13分云小姐便收到对方款项已入账的短信通知,从业务发起到最终入账,仅使用了14分钟!“以前每次汇都要1天左右,还没有到账通知,这次才用14分钟到账通知就发到手机上了,真是太便捷了。”客户所体验的是海南中行的GPI国际汇款业务,该业务实现了跨境汇款业务优先处理、收费透明、信息完整。目前,中行海南省分行全省89个网点均落地GPI国际汇款业务。

“创新已经无处不在。”海南中行工作人员感叹,如今行业竞争激烈,每一项业务的落地都需要及时抢占先机。

其实,正是在这样的创新氛围下,金融消费者们得到了真真的实惠。光大·云缴费将所有的公共缴费服务类别、线上缴费渠道、银行系统整合为一,让市民无论通过何种互联网渠道都可通过云缴费轻松完成所有类别的缴费业务。而工商银行的“e-ICBC”互联网金融品牌涵盖“工银e支付”、“逸贷”、“网贷通”、“工银e投资”、“工银e缴费”等方面方面的产品便利客户。

而创新的背后,则是银行服务理念的转变。“我觉得近几年,银行服务变化最大的是理念的转变,服务意识的增强。”海南农行有关人士向证券导报记者表示,“无论是超级柜台等智能设备的引进,还是投入巨资对网点升级改造,都是新常态下,银行服务理念的提升。”

沉甸甸的荣誉是对银行服务品牌最好的嘉奖与肯定。记者梳理发现,近年来,海南中行、海南建行、海南交行等多家银行的支行网点荣获中国银行业文明规范服务百佳示范单位。而“百佳”是银行业金融服务含金量最高的荣誉。

走访发现,这些网点标杆不仅仅拥有一流的硬件设施,他们的服务更是独具特色、处处体现用心。以海南交行为例,该行是海南辖内曾连续三次获得中银协百佳殊荣的商业银行。该行致力于为客户打造温馨智慧的金融之家,从营业大厅温馨舒适的沙发到一应俱全的便民设施,还有活泼可爱的机器人“娇娇”,无不体现着该行用心贴近广大市民的特色。

创新不止,海南多家金融机构均表示,未来将进一步提升金融服务水平,在吸收其他省市的优秀经验做法的同时,更加强调海南的特色,力图通过金融创新,进一步提升客户体验和服务效率,贴近广大金融消费者。



海南工行智能设备一应俱全。

者了解到,2015年4月,海南工行的第一家智能银行在国贸核心位置亮相。为了让更多客户享受到高效服务,海南工行大力推广智能银行落地到网点。“目前全行114家有效网点已全面投产智能设备,包括了全省18个市县及三沙地区,实现了全行有效网点全覆盖的目标。”海南工行相关人士告诉记者。

服务效果“1+1大于2”

以金融信息技术引领网点转型升级的效果是显而易见的。“不得不叹服如今科技的发

需的贷款。何永清使用的这种纯线上贷款品种,正是在海口农商银行科技团队的支持下研发的“一小通顺贷”。

作为海南农信系统规模最大的农商银行,海口农商银行已经实现五年跨越式发展,而五年的发展之路,每一步,都用创新拼搏而写就。该行于2011年实现全国农信社中第一家完成IC卡系统上线;于2012年全国首创ATM机防范出钞口粘贴技术和手机ATM机扫码取款;2014年,推出全国第一张加载金融功能的RCC手机支付卡;2016年,自主研发线上医疗移动端“掌上健康”,实现挂号预约、