

# 第二批26名体验者再出发,走进建行城南支行与中山南路支行 体验建行个人业务,感受心与心的交融



建行的个贷业务,可满足客户在置业中的各种金融需求



建行在国内同业中,率先推出零售网点转型,大大缩短客户等候时间



95533电话银行中心提供7×24小时全天候服务



建行着力打造特色精品品牌,个人理财产品日趋丰富,结构日趋完善

近年来,建设银行江苏省分行深入推进“以客户为中心”的理念机制建设,在巩固传统业务优势的同时,从战略上大力发展零售银行业务,积极借鉴国际一流银行经验,加大创新力度,加快发展,在客户、产品、渠道等方面全方位精细化推进,满足客户需求,服务效率和质量持续提升。上周,“建行百名客户网点体验”活动第二批26名体验者分别来到了建行城南支行营业室与中山南路支行,零距离感受建行个人业务是如何践行“以客户为中心”的。

## 锐意创新:新品精品不断

多年来,建行着力打造特色精品品牌,加快产品的开发和不断创新,成功推出了“龙卡通”“速汇通”“乐当家”“建行金”等知名产品。加快现有产品的升级换代,先后实现了个人电子汇款多次升级,龙卡网络的优化、延伸和跨行通用,证券、理财、ATM功能拓展的项目上线。建设银行是国内首个拥有个人实物黄金业务自主品牌的商业银行,“建行金”实物黄金产品系列均蕴含建设银行良好的信誉。目前,建设银行有多类“建行金”实物黄金产品,并依托本行业务处理系统开通个人账户贵金属交易业务,包含账户黄金、账户白银、账户铂金等产品,可满足投资者的不同投资偏好。同时,建行个人理财产品日趋丰富,结构日趋完善,涵盖了以

下几个系列的产品,具体包括利得盈系列、ODI、乾元、大丰收、代理理财产品等等,产品种类和期限上的多样化,使客户多样化的需求有了多种选择的可能,得到客户的普遍认可。**■体验者说** 我钱包里最早有6张信用卡,现在只有2张,其中一张就是建行的汽车卡,这对于我其实是一个选择的过程。以前对于银行也不是十分了解,这次走进建行,更加感觉到建行在产品创新上走得比较靠前。——南京百事可乐饮料有限公司 施先生 建行的服务很规范,丰富的理财产品能够很好地满足各个人的需要,一些技术也已经赶超西方。——鸿意地产陶先生

## 渠道多元:服务网络立体化

建设银行通过优化网点布局,在各大中城市精心设计布局新型服务渠道,逐步形成了有形网点、虚拟电子网点与客户经理相结合,高低柜与理财室相结合,综合服务与个性化服务相结合的满足不同客户需求的服务体系。截至2011年9月底,建行在江苏全省自助设备合计布放达3184台,离行式自助银行达到126家。其中,南京地区自助设备614台,离行式自助银行27家。电子银行及自助设备的布放为客户提供了方便、快捷、全天候24小时的服务,大大满足了客户的需求。此外,建行在国内同业中,率先推出零售网点转型,大大缩短客户等候时间,建立起满足客户

需求的多层次服务体系。理财中心建设为富裕客户和产品销售提供了个性化的渠道,财富管理中心和私人银行的全面建设为高端客户提供了专业化的渠道。**■体验者说** 建行的电子渠道体验缴费服务,给体验站点提供了很大的便利,新推出的手机银行缴费方式也有很大的潜力。很希望手机银行能够提供更简便的操作界面,便于在站点中推广。——体彩竞猜站点刘先生 今天在工作人员的指导下,我在自助区体验了一下,发现使用建行卡操作还蛮方便,存折也能操作,可以省去柜面排队的时间。——退休工人 刘女士

## 个人房贷:创新特色产品

中国建设银行是国内最早开办个人住房贷款业务的银行,一句“要买房,到建行”的郑重承诺,承载着信任,成就了千万家庭安居乐业的梦想。20多年来,建行江苏省分行已累计发放个人住房贷款2600多亿元,帮助200多万市民圆了住房梦,具有专业特色的个人住房贷款品牌,已享誉千家万户。建设银行的个人住房贷款业务拥有完善的产品和服务,可满足客户在购房置业中的各种金融需求。建设银行提供的个人住房贷款产品主要有:个人住房贷款、个人再交易住房贷款、个人商业用房贷款、个人住房组合贷款、个人住房抵押贷款。建设银行提供的个人住房贷款特色服务主要有:“固定利率”个人住房贷款、“房易安”房屋交易

资金托管业务、合力贷、青春无忧等额递增还款方式、贷后温馨短信提醒等服务。此外,建行的个人消费贷款业务,目前能够全方位满足个人客户住房装修、购买耐用消费品、购车、旅游、教育等日益丰富多元化的消费信贷需求。**■体验者说** 我除了是建行的信用卡客户外,房贷也是在建行办理的,每个月都会收到房贷提醒信息,服务比较贴心,尤其是公积金贷款,柜面的经理很专业。——快报记者王先生 我自己做点小生意,希望建行在个人信贷上适当降低门槛,提高信用额度,多提供帮助小私营业主发展的产品。——个体私营业主王先生

## 电子银行:引领低碳金融

中国建设银行于1999年8月推出了电子银行,目前已是银行经营和发展的主渠道之一,具体分为网上银行、手机银行、电话银行、短信银行等4种渠道。其中,个人网上银行是客户通过互联网和个人电脑实现的综合性个人银行服务,包括账户查询、转账汇款、缴费支付、信用卡、个人贷款、投资理财等传统服务。手机银行是中国建设银行携手移动运营商推出的新一代电子银行服务,客户只需将手机号与建行账户绑定,就能让手机成为一个掌上网上银行柜台,随时随地享受金融服务。电话银行是通过全国统一客户服务热线95533,为客户提供7×24小时的人工服务和自

助语音服务,具有服务咨询、服务监督、交易处理、外呼经营、8小时以外唯一人工服务、增值服务等等六大功能。**■体验者说** 建行网银系统用起来很方便,希望能够进一步降低同城转账的费用,为企业及个人节省更多使用成本。——南京华淳建筑工程有限公司 周先生 在商业银行转型方面,建行做得很好,现代快报搞的这次开放式体验活动也很成功,我在现场体验,感觉很棒。希望建行更加注重创新,提供更多既安全又方便的电子渠道和更丰富的理财产品。——快报记者常先生

## 名家印象 建行金融服务细节让人感动



鸿意地产开发有限公司董事长 陶伟

我刚开始参加工作就是在人民银行系统,所以对金融行业一直比较关注。我与建行接触比较多,最初公司业务上的合作比较多,后来开始把个人的资产放到中山南路支行打理,成为他们的私人银行客户。这么多年,我的个人资产一直没有转移过。我是做企业的,虽然个人收入从公司转到个人账户后一般都不想往回拿,但有时候免不了将个人的钱拿到公司救急。因此,我对于资金的流动性需求比较高。有些人认为,既然随时要用,钱还是存银行活期比较可靠。事实上,由于资金量大,是否打理,收益差距还是比较明显的。像我,客户经理经常推荐一些收益率不错的短期理财产品,我觉得建设银行一点都不比国外银行差,有些方面甚至更优。今天过来参观了他们的95533客服中心,服务细节也让我感动,网上银行用起来功能也已经相当全了。作为建行的私人银行客户,除了投资理财外,客户的子女教育、社会交往等都在他们的增值服务中,这也跟上了国外的步伐。

## 记者实录 客户微笑的背后是他们24小时的守候——记建设银行江苏省分行95533电话银行中心

建设银行江苏省分行95533电话银行中心是建行24小时统一受理客户投诉、咨询、建议和提供特色服务的渠道,日常都是通过电话与市民交流。为了让南京市民了解95533的服务和流程,11月10日上午,记者与13名体验者一同走进了位于中山南路的建设银行95533电话银行中心,探秘这支“亲和、诚信、规范、高效”的服务团队。

### 7×24小时全天候在线服务

建设银行江苏省分行95533中心位于中山南路,600多平方米的工作场地,没有人走动,没有人起身,听到的只有此起彼伏的电话铃声,以及每位坐席员与客户交流声。据该中心负责人介绍,江苏分行95533电话银行中心成立于2005年,目前具备服务咨询、服务监督、交易处理、外呼经营、8小时以外唯一人工服务、增值服务六大职能,客户在江苏区域内致电95533,就直接通到了这里。“能够在线处理的问题,我们都会帮助客户解决,针对客户的投诉、建议、疑难等,我们会第一时间记录并反馈到各相关部门,然后将处理意见回复给客户。省外建行客户在江苏遇到问题拨打95533,我们系统全国联网,同样可以协助客户解决问题。”她介绍说,建设银行95533电话银行中心以为客户提供便捷化、人性化服务为目标,经过近7年的不断努力,已成为建设银行对外服务的重要窗口。它打破了传统的柜台服务模式,提供7×24小时全天候服务,让客户可以不受时间与空间的限制随时享受到优质的服务,还可以根据客户的需要提供差别化、个性化以及一些应急服务。同时,95533电话银行系统采用密码控制、输入密码时增加干扰音模式、账户签约、主叫号码设置等多种安全措施,保证了客户整个操作过程及交易资金的安全。**语音系统支持10项功能菜单** 通过客服代表面前电脑的解

了建设银行95533中心是如何实现综合的电话银行服务的。在这套系统下,客户可以根据需要和喜好选择自动语音、人工服务、传真等多种服务方式。其中,语音菜单设计借鉴国际先进银行标准和经验,目前已经拥有10项菜单功能,主要包括:①查询:个人及单位账户余额查询、明细查询、个人贷款查询、公积金查询、存款利率查询、贷款利率查询、人民币牌价查询、基金净值查询。②转账:包括个人活期账户之间的互转、个人活期账户转个人定期账户、个人定期账户转个人活期账户、个人定期账户之间的互转。③汇款(速汇通):向客户设定好的本行或他行的个人账户转账。④缴费充值:向建行特约收费单位缴纳水费、电费、燃气费、网通/铁通电话费、移动手机费、联通手机费、体彩充值等多项服务。⑤个人外汇买卖:提供多种货币的实盘买卖,具备实时交易、委托交易(获利挂单、止损挂单、双向挂单、追加挂单)、委托撤单、查询交易等功能。⑥证券服务:提供保证金托管、证券卡挂失等服务功能。⑦基金国债:基金公司的认购、申购、赎回、转换、红利再投资,记账式国债的认购及买卖。⑧银彩通:客户可通过电话银行进行站点转账。⑨口头挂失:可随时对个人账户进行口头挂失止付。⑩服务设置:修改电话银行密码以及短信定制。为客户

提供高效人工服务 在拨打一些客服电话时,市民最受不了的就是持续的占线。那

## ■网点印象 城南支行:客户满意是第一追求

建设银行南京城南支行营业室位于中华路388号,是建行在南京著名旅游景点——夫子庙地区的服务窗口。城南支行营业室是一个综合性的营业网点,为客户提供个人本外币结算、本票的开立与入账、对公账户的开立、公司间结算、国际业务结售汇等金融产品和服务。此外,还为个人、公司客户提供各类理财产品,帮助客户实现资产的保值与增值。城南支行营业室一直把电子银行作为一项重要业务来发展,因为电子银行提供了转账、缴纳水电煤气费、信用卡申请及还款、投资理财等服务,为客户节省了到网点

## ■服务明星



**王菲斐,个人业务顾问** 2011年省分行“优秀大堂经理”;2010年总行“网点转型先进个人”。**座右铭:** 专业知识是基础,沟通表达是桥梁,让每位客户体验宾至如归的服务。



**蒋惠子,个人客户经理** 2010年城南支行优秀员工;2009年省分行“青年岗位能手”;2008年省分行“优秀大堂经理”。**座右铭:** 客户一句简单的“谢谢”,是我们的快乐之源,动力之源!

## 中山南路支行:全国青年文明号

中山南路支行地处南京的金融中心和商业中心,是建设银行江苏省分行直属支行的下辖网点之一。作为一家全国青年文明号支行,中山南路支行在金融服务中不断创新,成为建设银行在南京新街口地区的一个多功能综合性服务窗口。今年11月份,该网点经过了总行五星级网点的验收。据介绍,中山南路支行员工队伍年轻、富有朝气,35岁以下青年占员工总数的77.50%。在客户服务方面,对不同层次的客户进行分层服务和管理,从个人客户经理、个人业务顾问到普通柜面人员,均

## ■服务明星



**刘骏,金融理财师** 2008年度总行级“青年岗位能手”;2006—2010年度省建行青年岗位能手;2006年建行总行信用卡业务营销能手;2006年支行柜面服务明星;2004年江苏省分行青年岗位能手;2003年江苏省分行“优质服务标兵”。**座右铭:** 勤于始,必悔于终。

能够提供周到细致的服务。在网点上下,人人争先努力提高服务水平,良好的服务氛围促使本网点年年被评为全国的青年文明号。如果将中山南路支行近年获得的荣誉做个列表,你会看到:1、全国青年文明号;2、2009年旺季区路通季明星网点(省分行);3、2009年旺季个人金融营销明星网点;4、2009年个人存款业务先进网点;5、2010年二季度代销保险全省十佳网点;6、2010年省分行旺季银保业务冠军奖网点;7、2011年一季度保险业务全省明星网点。



**张猛,国际金融理财师** 2009年度江苏省分行电子银行先进个人;2006年江苏省分行青年岗位能手;2006年建行总行信用卡业务营销能手;2006年支行柜面服务明星;2004年江苏省分行青年岗位能手;2003年江苏省分行“优质服务标兵”。**座右铭:** “用心关注,细心聆听,努力做好每一天”