

# “智慧银行” 有多智慧?

## 传统银行网点转型“智能化”

正当互联网金融崛起之时,国内银行网点也在经历一场智能化转型的变革。目前已有工行、建行、中行、兴业、民生等多家银行纷纷试水智能银行、智能网点。业内人士认为,“智能化”将成为未来银行物理网点的发展趋势。



## 1 “智慧银行”有多智慧?

德勤报告认为,银行网点已经步入“以客户为中心”转型3.0阶段,很多银行开始对网点的硬件设备进行升级和大规模投资,以期提升客户在网点的体验,打造智能化网点的升级工作正在如火如荼地展开。

兴业银行“智能网点”就是其中一个缩影。在一般的银行网点,客户进入营业厅的第一个环节就是取号

排队。而现在,客户走进兴业银行营业网点,取号之前大堂经理第一时间会亲切地询问客户“需要办理什么业务?”对于业务需求明确、不涉及现金业务的客户,大堂经理会引导其通过新型的“金融自助通”设备办理。

“金融自助通”功能覆盖广,可以提供借记卡开户申请、开通网上银行、手机银行、三方存管账户、购买理财产品、缴费,以及办理

定期开户、转账、还款等诸多服务。”兴业银行临沂分行工作人员介绍说。

除“金融自助通”外,兴业银行“远程柜员银行”(即VTM机)也投入试运行,以远程柜员面对面服务模式为个人客户带来全新的业务办理体验。通过VTM机,用户可以在远程柜员的视频协助下自助办理开户、电子银行签约、充值缴费等各项业务。

## 2 布局社区银行,提升服务黏性

兴业银行临沂分行有关人士认为,尽管在互联网技术力量的驱动下,传统网点的价值增长预计呈现边际下降曲线,但是网点依然是商业银行服务营销客户的主阵地,是银行与互联网金融企业开展差异化竞争

的重要依托。

基于对网点重要性的认识,兴业银行创造性地提出通过“社区银行”模式完善网点布局,探索便捷金融服务的崭新路径。短短两年,该行社区支行已开业近千家,遍布全国主

要城市,打通金融服务“最后一公里”,便民惠民形象深入人心。兴业银行也凭借其在社区银行领域的创新作为,荣获权威媒体《亚洲银行家》颁发的“2015年中国最佳零售银行网点创新奖”。

## 3 提高与客户沟通体验,创新服务升级

“客户不会因为智能终端就转投另外一家银行,还是要人性化的服务体验。电子化和智能化只是提高网点服务的效率,而无法替代人与人之间的互动。”某大型银行电子银行负责人表示。

据了解,兴业银行目前正在优化服务网点,在引入智能设备、推动电子银行应用的同时,通过大规模的低柜服务模式,转变客户“办业务去柜台”的固有习惯,提高与客户间的沟通体验。个别确实需要到高柜办理的

业务,兴业银行将通过免填单的口述服务方式直接受理,并经柜外小屏幕向客户核对、确认,既可以节省客户时间,降低单据纸张消耗成本,也可能提高业务办理准确性。

记者 魏玉娜 化强

### 贷款推介区

## 光大“白领易贷”,帮白领轻松贷款

纯信用、无担保,最高可贷50万元

本报讯(记者 魏玉娜 邵明习 通讯员 靳亚东)白领一族工作稳定、收入不低,但是有时候面临大件消费品时,往往没有太多的流动资金。最近小董就遇到了难题,工作3年的他正面临结婚这一人生大事,想在结婚时送给老婆一辆汽车,但因为前期装修婚房已经花掉大部分积蓄,手头资金捉襟见肘,他考虑向银行贷款。

“作为工薪阶层,手里只有信用卡可以提前透支,但信用卡额度毕竟有限,想买一辆车,还远远不够。”光大银行临沂分行理财师说,像小董这种情况,完全可以考虑光大银行推出的“白领易贷”产品,为他的提前消费买单。

据介绍,“白领易贷”主要服务对象为白领人士、工薪一族,具体为政府机关、企

业单位的正式员工,及其他优质行业的专业人员等。贷款用途可包括购车、装潢(含家电购买)、教育、婚庆、医疗、旅游、购置车位等消费项目。

遵循日常大额消费的特点及白领工薪族的消费习惯,“白领易贷”特点是纯信用、无担保,最高贷款金额设定为50万元,最长可贷3年。同时,白领们只需要提供身

份证明、工作证明、用途证明等材料就可以,该业务办理流程较一般贷款更加高效便捷,可实现快速放款。

更多详情可咨询光大银行临沂分行,咨询电话:8961507。

**Bank 中国光大银行**  
理财热线: 8961507 8965868  
网址: www.cebbank.com

## 用民生银行消费贷款,轻松向银行借钱

贷款可随借随还,不使用不计息

本报讯(记者 魏玉娜 邵明习 通讯员 王雪兵 朱娜)随着居民消费意识的不断提高,工薪层无疑成为“提前消费”的主力军。但白领们在添置大宗物件或者打算创业时往往捉襟见肘,贷款成为他们走向财务自由的最根本途径。针对这个现象,民生银行适时针对优质单位员工推出个人消费贷款,为有资金需求的工薪族排忧解难。

据悉,民生银行消费贷款是该行针对优质单位员工(党政机关、事业单位、银行、教育机构、医疗单位等优质单位)推出的个人贷款,目前民生银行提供三种形式的消费贷款。其中,额度类消费贷款给予借款人贷款额度3年,单笔支用期限为1年,按月付息、到期还本,还款后签字即可继续使用贷款,也可以随借随

还,不使用不计息。

同时,贷款人也可选择存贷合一卡贷款,借款人贷款使用有效期可达60周岁,此卡可存、可取、可贷、可消费、可转账,当天使用当天归还,不计利息。另外,贷款人可以选择抵押类额度贷款,该贷款期限最长可达五年,延长贷款人的用款时间。

申请贷款前,需要准备夫妻双方身份证、结婚证等身份

证明,房产证、行驶证等家庭资产证明,以及夫妻双方收入证明等,到民生银行办理。

更多详情可咨询民生银行临沂分行各网点,咨询电话:3213219。

**中国民生银行**  
CHINA MINSHENG BANK  
理财热线: 3213219  
网址: www.cmbc.com.cn

## 苍山联社做优汽车消费贷款

30万元汽车消费贷款,最快当天放款

本报讯(记者 魏玉娜 化强 通讯员 惠祥臣)今年以来,苍山联社将“车易贷”汽车消费贷款作为拓展零售业务市场的主打产品,从细处着手,积极与汽贸公司沟通对接,着力强化信贷服务,贷款户数、余额不断增长。至7月末,该社共办理“车易贷”汽车消费贷款2708户,金额33981万元,较年初增加730户、9706万元。

为增强汽车消费贷款办理的专业性,提高办贷质量,苍山联社指定营业部、

城区信用社、卞庄信用社、开发区信用社和向城信用社等5个网点作为汽车消费贷款的专办网点,专门负责与汽贸公司和贷款客户的对接沟通。每个网点负责一至四家汽贸公司的汽车消费贷款业务。每家汽贸公司的汽车消费贷款业务由专办网点一至两名客户经理具体办理和对接,并要求不交叉负责,从而达到专人专管的目的。同时,该社积极与汽贸公司沟通,不定期组织汽车消费贷款专办网

点与汽贸公司召开座谈会,探讨需求,改进服务,确保汽车消费贷款业务合作的顺利开展,实现银企共赢。

在市场调查中,苍山联社了解到,一些金融机构的汽车消费贷款业务由支行、分行各级层层审批,办贷时间需要半个月左右,造成汽贸公司和客户办贷过程中的较大困扰。针对这一情况,该社发挥独立法人比较优势,在对汽车消费贷款一般额度进行分析研究后,将贷款专办网点的汽车消费贷款权限

增至30万元,明确30万元以内汽车消费贷款由客户经理调查、风险经理审查后,经网点主任审批即可放款,不需贷审委审查,最快当天即可放款,大大缩短了办贷流程,提高了办贷效率。

更多详情可咨询苍山联社,咨询电话:5231231。

**临沂农村信用社**  
农村商业银行 农村合作银行  
RURAL CREDIT COOPERATIVE BANK OF LINYI  
网上银行: www.sdrcu.com  
客服热线: 400-88-96668

### 品牌服务展区

## 出国留学 工行帮你轻松搞定

手机银行换汇最低6折优惠

本报讯(记者 魏玉娜 邵明习 通讯员 梁克水 尉萍)留学存款证明要提前多早开好?留学贷款要怎么申请?出国留学带什么卡?学费生活费如何带出国?除了考试、签证外,关于出国留学前的这些金融问题,你准备好了吗?没准备好也没关系,工行留学金融来帮您!

要出国留学,在金融方面,首先需要的就是存款证明。工行客服人员介绍,一般所说的存款证明都是冻结金额的存款证明,工行冻结金额有效期最短是一天,最长不超过一年,客户可自行决定。

初到异国,在缺乏信用记录、不熟悉国外银行服务的情况下,办理国际借记卡或国际信用卡,实现双币结算,境内外通用很有必要。工行可以提供多币卡包含10个以上外币账户,刷卡也不收取费用。

尽管现在使用信用卡消费很方便,仍不免要携带一些现金出国,那么如何换汇更划算呢?工行个人结售汇业务现在通过手机银行更加优惠。到今年年底,通过工行手机银行,如果是五星级以下的客户,汇率点差有7折优惠,五星级以上的客户是6折。只要是购汇金额在等值5万美元以下(含5万美元)就可以登录手机银行进行自助操作。

此外,通过工行网银进行跨境汇款目前还有优惠。工行客服人员表示,如果在柜台办理跨境汇款,会按汇款金额的千分之一收取手续费,最低是50元,最高是260元,再加上电讯费,每笔是150元,如果有邮费的话还要加上。通过网上银行,汇款手续费是在柜面的基础上打8折。电讯费每笔收100元,如果普通会员打8折,银牌会员打7折,金牌会员是6折。

详情咨询工行临沂分行,咨询电话:8318888。

**中国工商银行**  
理财热线: 8318888  
网址: www.95588.com