

便民服务点,让金融更有温度

兴业银行“兴公益”惠民驿站暖心亮相

群众冷暖无小事,金融普惠牵民情。为深入践行“我为群众办实事”,切实将党史学习教育成果转化为为民服务的实际行动和工作成效,兴业银行依托全国44家分行的2000余家营业网点,打造“兴公益”惠民驿站,为社会公众提供四大类40余项综合便民惠民公益服务。

提供便民暖心服务

厅堂一角,一张茶桌、几把椅子,桌上一台微波炉、几瓶矿泉水、一壶凉茶、几根充电线、一盒纸巾,看似简单的陈设,却方便了环卫工人、快递小哥、交警、出租车司机。群众的需求在哪里,金融服务就在哪里。据悉,此次“兴公益”惠民驿站特别推出了针对城市户外劳动者、老年人及特殊人群、社区居民等人群的“暖心服务”计划,提供各类便民惠民服务措施。特别是针对常年在户外辛勤工作的环卫工人、交通警察、快递员、外卖送货员、出租车司机、城管、社区志愿者等人群,尽力为他们提供日常便利服务,如微波炉热饭、提供饮水休息服务等,全力打造百姓贴心的银行。

升级适老金融服务

在人口老龄化的背景下,老年客户已经成为银行线下网点最主要的客群。近年来,兴业银行不仅首家推出“安愉人生”养老金融综合服务方案,还在网点建设及环境管理方面进行全面适老化改造:大到无障碍通道、低位自助设备、爱心座椅、紧急呼叫按钮等硬件设施,小到老花镜、放大镜、血压计、拐杖等物品配备,一应俱全。

适老服务也是“兴公益”惠民驿站的重要组成部分。在网点服务方面,该行网点厅堂智能一体化系统已设置“特殊取号”功能,大堂经理可根据客户年龄及行动便利程度等实际情况综合判断,优先为老年人等特殊人群叫号,减少老年客户等待时间。同时,网点为老年客户开辟网点“绿色通道”,为老年人使用智能设备提供必要的协助。此外,网点向老年客户持续开展金融知识宣传教育活动,常态化提供打假防骗讲座、法律咨询服务,以及文娱活动、健康养生、“安愉课堂”等系列增值服务,全面提升老年客户服务水平,托起幸福“夕阳红”。

成为居民的好邻居

为打通金融服务“最后一公里”,兴业银行依托800多家社区支行网点,不仅错时错峰营业,还面向周边社区居民、小微商户及其他有需要的社会公众,提供社区共建服务、生活便民惠民措施,真正成为居民的邻里好伙伴,不断满足人民群众对美好生活的向往。

该行打造的“便民服务点”,Wi-Fi服务、充电设备、雨伞、医药箱、针线盒、温度测量设备、口罩手套、常用药等各类日常便民设施一应俱全;打造播散公众金融知识的宣传教育阵地,在特设的宣传教育阅读角、图书墙等专区,定期组织消费者权益保护知识、公众金融知识等公益宣传讲座,让金融知识走进千家万户;打造群众共享的社区活动之家,定期开展各类沙龙、讲座、小型居民线下活动,开展文娱休闲、健康医疗等丰富多彩的社区联谊,营造和谐、其乐融融的社区氛围。

据了解,该行将依托惠民驿站,持续深化“真诚服务,相伴成长”的服务理念,推动网点不断完善开放性、公益性、普惠性、常态化的便民服务机制,拓宽服务范围,让金融更有温度。

宗合

兴业银行私人银行荣获2020“十佳财富管理创新奖”

近日,在《银行家》杂志社组织的“2021中国金融创新论坛暨中国金融创新成果发布会”上,兴业银行私人银行荣获2020“十佳财富管理创新奖”。

致力于擦亮“财富银行”名片,近年来,兴业银行深入实施“商行+投行”转型战略,整合和发挥集团内投资银行、资产管理等专业竞争优势,围绕客户需求加大创新,探索优化财富管理服务模式和经营体制,强化科技赋能和投研赋能,持续锻造专业能力,打造精品私人银行。目前,该行私人银行客户已达5.3万多户,较年初增长逾10%。

2019年,兴业银行推出家族财富管理品牌——兴承世家,通过建立“家族办公室”,面向高净值人群,从个人、企业、

家族三个维度提供涵盖投资、税务、法律、并购融资、清算、跨境金融、子女教育与资产传承等全方位、个性化的私人银行综合服务。旗下的“兴承优选”系列产品,基于市场分析、策略研判和产品评价体系,为客户动态遴选涵盖优秀私募基金、优质公募基金、银行理财、券商资管以及保险等产品池,并根据客户的风险偏好和财富需求,提供资产配置方案。该行的私人银行客户还可通过专属手机银行、微信等渠道,及时查阅宏观经济、资产配置、细分行业研究、金融产品等领域的研究成果,并在手机银行端享受“投资天气”“财富体检”、组合方案建议和一键购买等线上服务。

宗合

兴业银行App荣获2021年十佳零售银行创新奖

日前,由《银行家》杂志社联合多家权威机构共同举办的“2021中国金融创新论坛暨中国金融创新成果发布会”在北京举行,兴业银行App凭借其“社交化、智能型、开放性”的产品创新和客户体验,荣获“十佳零售银行创新奖”。

聚焦用户体验让财富管理更简单

兴业银行App以客户使用视角出发设计产品与服务,围绕财富、支付等客户旅程,采用专业体验、交互和视觉设计,实现了用户体验大幅提升。同时,通过大规模应用大数据、云计算、即时通信、人脸识别等技术,实现语音转账、刷脸付款、二维码取款等便捷功能,让客户享受到更加便捷、高效的服务。

兴业银行“财富、信贷、权益”的融合频道为客户提供一站式金融和增值服务。持有其他银行借记卡的客户也可以在线上全流程开户并购买理财产品。私募、交易通、指数星等财富专区满足了不同投资者的理财需求,而线上点对点双录也方便客户线上财富产品的购买。

兴业银行创新推出的手机银行“圈子”频道和线上理财室,联通一线客户经理与客户,远程提供信息咨询、业务办理、服务预约等多种金融服务。客户可通过手机银行“圈子”频道,随时随地找到自己的专属客户经理,通过在线解答客户

的问题,提供专业化、个性化的服务和资讯。通过微信访问明星客户经理的线上理财室,客户可在线选择理财、基金、保险等热销金融产品,满足客户足不出户“财富自由购”。

“千人千面”强化个性化服务能力

针对不同客户的不同需求,兴业银行App采用了千人千面的界面设计和菜单布局,支持私行版、贵宾版、大众版、安愉版等多个版本,服务不同类型的客户。对于老年朋友,兴业银行特别提供“安愉版”大字号手机银行,不仅界面设计选用大字体、大图标,流程更简洁,同时在功能上集成了老年人常用的账户查询、转账、理财等功能,使用更贴合老年人操作使用习惯。

开放平台构建“金融+生活”生态圈

打开兴业银行App,衣食住行吃喝玩乐等服务场景应有尽有,这便是该行推出的城市服务功能,通过广泛引入生活、便民、出行领域的合作伙伴,集成当地特色服务,兴业银行积极构建“金融+生活”生态圈。目前,城市服务已在75个城市上线,客户在享受便捷金融服务的同时,可以在“城市服务”专区闲逛、“种草”和打卡,享受吃喝玩乐等服务优惠。

宗合



纾难解困,以金融活水润泽实体

兴业银行积极落实减费让利措施

兴业银行积极出台减费让利措施,降低小微企业及个体工商户等市场主体经营成本,为实体企业纾难解困,以金融活水润泽实体,助力我国经济社会高质量发展。

近年来,兴业银行一方面主动增加免费项目,包括对磁条借记卡开卡及换卡、ATM境内跨行查询、借记卡挂失、凭证式国债凭证挂失、存折挂失、对公行内转账(包括柜面、网银、ATM渠道)等60多项基础服务免收手续费。另一方面,严格执行央行、银保监会等四部委减费让利政策,并主动将优惠政策扩大至所有对公客户。7月24日,兴业银行将

ATM跨行取现手续费收费标准调整为3.5元/笔,并对代发工资持卡人、老年人和现役军人等金融消费者实施适当减免优惠措施。自今年9月30日起,免收支票工本费和挂失费,对标准类商户借记卡发卡行服务费和收单行服务费实行9折优惠。

此外,兴业银行将部分项目的减免对象由小微企业和个体工商户扩大至所有机构客户,包括对所有机构客户:免收账户管理费和年费;单笔10万元(含)以下的人民币对公跨行转账汇款手续费(包括柜面、网上银行、ATM渠道等)实行9折优惠;开立首个(或指定一个)

单位结算账户的开户手续费实行5折优惠;企业网银/银企直联/同业网银/同业直联(含银企直联)年服务费实行5折优惠;一代、蓝牙二代预制证书和支付棒工本费按成本价收取。

为强化服务收费合规管理,增加收费透明度,兴业银行重新修订《兴业银行服务价目表》,全面规范服务收费管理,加强对公客户特别是对小微企业、个体工商户的服务收费管理,确保服务收费依法合规。“兴业银行将持续践行惠企利民理念,将减费让利落到实处,切实惠及市场主体,做到降费不降服务,更好服务实体经济高质量发展。”该行相关负责人表示。

宗合