

# 强省会 树品牌 兴消费

2023长沙晚报 3·15 暨中国品牌日特别报道

## 平安银行长沙分行:致力打造更优“金融+生活”

长沙晚报全媒体记者 曹开阳 通讯员 张欣然

积极践行金融服务实体经济、服务普惠民生的初心使命,平安银行长沙分行充分发挥综合金融和科技赋能优势,持续深入贯彻以开放银行、AI银行、远程银行、线下银行、综合化银行相互衔接并有机融合的零售转型新模式,在以“专业创造价值”的新价值文化引领下,其自身发展与践行为民服务使命已经融为一体,致力于为三湘群众提供更优质的“金融+生活”服务。

### 打磨门店服务细节,到店服务更贴心

预约叫号、排队等候、业务办理……你是否厌倦了这种重复单调的“快餐式”银行服务流程?数字化浪潮之下,客户的需求和行业的竞争格局加速变迁,该行以服务焕新为突破口,持续驱动门店变革。

一是全新升级服务理念。平安银行于3月2日重磅发布金融圈首本服务指南——《服务的X个细节》,该指南将对客户的实际洞察以及日常银行业务场景的思考,浓缩在了一本手册中,诠释什么才是治愈系的暖心服务。在该行创办的服务创新活动“每一CHENG 更懂你”大背景下,全行员工围绕“微笑、倾听、专业、

智能”,为客户带来更贴心的服务体验,并将与客户接触的温暖瞬间凝结成一个个小故事,做到银行不止是银行,更能给客户带来家的归属感,让金融生活更简单、更美好。

二是焕新升级网点装备。2022年,该行对辖内26家营业网点进行了包含规范“指引标识、厅堂物品、便民配置、专区设置、特色主题”等在内的标准“橙了化”改造,持续提升到店客户的服务体验。同时,该行将网点的特色服务与乡村振兴产业结合,配备助农健康饮品及餐点供客户到店选用,全面升级辖内网点特色服务的同时助力乡村绿色产业发展。

### 构建社区生态圈,金融生活更舒心

服务不限于业务、不止于网点,该行将网点打造为连接精彩社区生活的“多元生态圈”,结合客户个人兴趣定制精彩沙龙活动,进一步拓展城市生活幸福维度。同时以辖内网点为圆心,通过医疗健康、车生活、萌宠、亲子等场景切入,用社交互动、沙龙体验等形式,连接周边的商业、企业、物业和社区构建覆盖在湘网点“周边三公里”优惠生态圈,持续让利客户、提振消费,同时也进一步推动周边商户和社区居民成为美好生活共创者。

如针对老年客群,该行以颐年生态服务体系为载体,创建“颐年学苑”,打造“颐生活、颐健康、颐财富”三大服务品牌。

一是畅享“颐生活”,通过开展广场

舞、歌唱、太极拳等多姿多彩的休闲娱乐赛事,以及插花、书画、手工等有趣的主题沙龙,鼓励老年朋友参与社交,让更多老年朋友感受到颐年生活的无限可能。

二是关注“颐健康”,不定期组织开展养生保健系列沙龙,邀请专业机构和专业老师为颐年群体提供免费的健康检测、指标分析、面对面教授健康管理等实用知识,不断提升老年朋友的身心健康,为大家的健康财富保驾护航。

三是护航“颐财富”,作为专业的金融机构,该行将守护老年客群的财产安全牢记在心。通过升级智能风控体系,发布“爷爷的手机”等暖心情景剧、举办反诈专题沙龙等方式做好金融知识普及,真正做到让“平安”常伴身边。



平安银行长沙分行走进基层开展金融知识普及宣教。 雷蕾 摄

### 风控服务齐优化,守护“钱袋”更放心

银行账户与企业经营和人民生活密切相关,该行秉持“支付为民”理念,回归金融服务本源,持续优化账户服务水平。

一是科技赋能,推动高效开户流程。通过开户流程前置减少等候时间,该行为客户提供开户线上预约填单服务,客户可通过微信公众号、网银、手机银行、H5链接等渠道在线预约开户,临柜办理时再进行核对修改,减少信息重复填写,大幅节约临柜等候时间。借助智能设备提升开户效率,在辖内网点布放CTM、FB等智能自助柜台,借助ORC、人脸识别等技术有效提升了业务受理和办理的效能与安全性。智能、高效、便捷的开户新方式受到了客户的广泛好评。

二是提质减负,精简开户资料。针对小微企业、网点设有开户绿色通道,并设专人专柜为客户讲解开户流程咨询,客户仅需携带开户

必需基本资料,工作人员即可当场为客户制定开户流程方案,由客户自主选择开户模式,最快当天办结。既能有效防范风险,又能满足客户使用需求,切实提升小微企业开户服务质效。针对个人客户,简化开户资料,辖内网点均支持个人客户凭有效身份证件即可开立个人账户,不强制要求客户出具辅助身份证明材料。同时,工作人员会根据客户的实际用卡需求向客户推荐开通与实际用途相匹配的个人账户功能,为客户降低用卡风险。

三是风险为本,保证账户安全。依托账户分类分级管理体系控制风险,借助后台大数据模型及技术工具,结合客户职业、开户用途等信息及客户实际需求等要素,与客户约定合理的交易限额,避免“一刀切”式功能额度设置,既满足客户用卡需求,又保障资金交易安全。

### 创新让利助力产业发展,惠企为民更用心

该行将发展绿色金融与自身经营发展相结合,明确“聚焦经营清洁能源、绿色环保”战略定位,完善新能源领域客户策略、行业客户的整体产品方案设计,推动新能源领域、清洁能源领域、绿色建筑行业等绿色环保发展。同时落实小微企业及个体工商户支付结算手续费降费政策,助力小微企业和个体工商户等市场主体减负。

去年6月底,该行与湖南本地头部医药B2B电商平台落地线上“云收款+平台数字贷”项目,针对传统授信无法准入、线下人力网点无法触及的零售医药门店长尾客群,通过“平台思维”、“金融+科技”创新解题,依托“数据+信用”风控模型、支付融资一体化等创新模式,为广大药房客群提供数据化融资的普惠金融服务,并赋能医药B2B电商平台,助力医药行业业务增长及交易上量。

### “更懂你”的口袋银行,个性化陪伴更省心

随着客户的需求越来越多元化、个性化、品质化,平安银行充分发挥自身与第三方生态的资源优势,将海量消费权益整合到平安口袋银行APP内。

针对中青年客户群体日益增长的金融服务与生活消费高度集成化需求,口袋银行APP引入了更加丰富的第三方生活类权益,涵盖“衣、食、住、娱”等消费场景,客户可以通过APP优惠购电影票、打车、寄快递、买菜等,集中为客户带来本地优惠。

针对老年群体在使用APP时普遍存在的看不清、记不住、易误操作等问题,平安口袋银行APP一方面在大字版改造时,采取放大字号、加宽行间距、采用易区分的模块配色等方式,对全屏视觉进行了升级,使页面关键信息更加醒目,并精简了大部分的应用操作。同时在客户使用过程中提供详细的流程指引和清晰反馈,大大降低客户上手难度。另一方面,“大字版”APP屏蔽了广告弹窗、广告插件、开屏广告等内容,以“无打扰”的使用环境保障老年群体的信息和财产安全。

### 多渠道普及金融知识,创新宣教更精心

平安银行以“金融消费者素养提升”为主线,以网点为阵地,以“一村一机构”金融教育基地为依托,拓宽多渠道开展金融知识普及宣传,聚焦一老一少,关爱特殊群体,建立长效的金融知识宣教机制;建设省级金融示范教育基地,不断丰富宣传教育模式和内容。2022年,线上推出“平安知识派”“反诈加油站”“和知识做朋友”等金融知识答题闯关活动,利用官方直播平台开展“防范非法集资 远离电信诈骗”金融知识普及直播课,取得良好反响。今年,该行将重点开展

“平安消保五进工程”,聚焦建设“平安知识村镇”、“平安知识校园”、平安知识厂区、平安反诈社区等主题活动,以增强群众风险识别能力和消保意识。

下阶段,平安银行长沙分行将继续秉持“专业创造价值”理念,持续强化综合金融服务能力以及数字化水平,以更高站位、更宽视野、更优品质高度关注金融消费者实际需求,持续为客户提供更加便捷、高效、安全、优质的金融服务,更好地助力地方经济稳健发展。



创建全国文明城市

# 争创全国文明城市典范城市

# 建设人民幸福的现代化新长沙



中共长沙市委宣传部  
长沙市文明办 宣

设计 星辰在线(长沙文明网)