光大出击 智动未来

光大银行合肥分行在全市范围内投用智能柜台业务

“您好！欢迎体验我行最新的智能柜台业务。”一走进光大银行合肥经济开发区支行的大厅，一位客户经理主动为客户介绍最新使用的智能柜台。据了解，自从光大银行使用智能柜台以来，替代了原先人工柜员90%的业务，大大提高了银行业务办理的效率，减少了银行业务办理高峰期排队等候的时间。 潘翔宇

智能服务 提升品质

自从去年8月份开始，光大银行合肥分行开始在全市范围内投入使用智能柜台业务。智能柜台按照“客户为本、体验为王”的理念：以灵活多样的机型，为客户提供更多的服务种类；通过简洁友好的界面，提高业务办理速度，提升客户服务体验；同时机器搭载人脸识别技术，全程保证客户的信息安全无忧。

光大银行经开支行的相关负责人介绍：目前智能柜台已经能够涵盖柜面非现金业务的90%，已实现七大类53小类业务：理财类业务、签约类业务、综合类业务、借记卡类业务、信用卡类业务、限额管理业务、客户信息业务均可办理。经开区支行原先设立7个人工柜台，一天的高峰期叫号达400多个，自从智能柜台业务上线以来，叫号数量在高峰期也就150个，叫号量平均减少了60%，而相比过去的传统柜台的办理业务速度提升了5倍以上。

“原来遇到一些特殊客户，在语言交流上存在着很大障碍，往往询问了半天依然没有沟通好，自从使用了智能柜台，所有的业务都可以通过界面上的简单操作解决。”光大银行的一个业务经理感叹道，“传统柜面办理开卡业务大概需要7分钟左右，现在智能柜台只需要短短2分钟的时间。”智能柜台的服务大大提高了工作效率，提升了光大银行客户服务的品质。

创新服务 更优体验

“光大银行在智能柜台业务领域的许多方面处于领先水平，我们的大客户在遗失了银行卡后，可在挂失当天实时办领新卡，同时能够保留原来的卡号及相关信息。”光大银行经开区支行章行长介绍。光大银行推出的创新型增值服务，客户遇到卡丢了、卡坏了、磁条卡升级等情况时，可保留原卡号实时换新卡，原卡所有的绑定及签约信息自动同步，进一步免除了客户换卡后更新签约信息的烦恼，减少客户等待换卡和多次往返网点的时间。

光大银行的自助发卡设备小机身、大玄机、肚里有奥妙，可以容纳千张银行卡片。“过去客户在柜台办理银行卡片无法选择卡号，但现在的智能柜台可以让客户自助选择想要的卡号，给每个客户贵宾级别的礼遇。”光大银行经开支行的一个业务经理介绍道。新的自助发卡设备，不但卡片数量较大，而且卡片种类丰富，不同的卡种承载不同的功能，能够满足客户多元化的金融需求。

多重保障 立体防控

光大银行努力提升客户服务体验的同时，仍然牢牢把控风险，为智能柜台建立了两道防线，通过科技防控风险，保证运营安全。第一道防线：通过无感知人脸识别，在业务办理过程中全程跟踪检测客户面部应用人脸识别技术，防范冒名欺诈风险；第二道防线：根据业务风险等级，自动触发指纹录入、手机验证码、人工审核等多项安全认证。

未来，光大银行合肥分行将在全市所有大型网点铺设智能柜台，计划今年4月底前覆盖所有支行。通过将大部分银行业务由传统柜台转移到智能柜台，将柜员从柜面业务解放出来，为更多的客户提供一对一的高端金融服务。实现网点功能从“交易结算中心”向“综合化销售中心”转型。

光大信用卡，五一购物惠！

明媚的五一假期将至，好友约起来，好物买起来！您负责买买买，省钱的事就交给光大信用卡吧！

五一期间，持光大信用卡至合肥大洋百货负一楼指定运动品牌专柜刷卡消费，可享满1000元立减500元（500元封顶）优惠；至合肥天鹅湖万达百货、芜湖路万达百货通过“阳光惠生活”APP消费，满688元可享随机立减优惠，立减金额38元～288元不等！名额有限，心动不如行动！



安徽省地税局、广发银行合肥分行
携手义务植树 共建绿色家园



春风送暖，吹绿了枝头的嫩叶，也吹动了大家参加义务植树活动的热情。近日，广发银行合肥分行营业部携手省地税共20余名志愿者前往安徽省淮南市凤台县茨淮新河“八一”林牧场，开展义务植树活动，为生态建设再添新绿。植树现场，大家热情高涨、干劲十足，处处都是忙碌的身影，有的运苗扶正，有的手拿铁锹挖穴填土，有的踩土压实，有的精心浇水，每道工序衔接有序，配合默契。经过2个小时的辛勤劳动，志愿者们共种植了100余棵树苗。

中信银行滁州分行
成功举办客户答谢活动

为进一步提升客户服务水平，增进与客户之间的交流与沟通，4月15至16日两天，中信银行滁州分行辖内三家网点分别举行了“白鹭岛踏青”“谷雨春茶踏青会”“畅游扬州”三个主题客户答谢活动。

为确保活动取得良好的效果，活动前夕，各网点提前对辖内客户进行认真筛选、诚挚邀约，最终成功邀请近百名客户参加。

答谢活动场地分别安排在春暖花开、青山绿水的白鹭岛度假中心，有着“皖东名茶之乡”盛名的施集镇以及烟花三月下扬州的扬州瘦西湖三处地点，途中以趣味竞答、才艺展现等方式，活跃了气氛，缓解了旅途疲劳，增进了与客户之间的交流。

在暖春阳光的沐浴下，在欢乐的笑声中，客户们一路赏景，一路交流，大自然的宁静扫除了城市中带来的喧嚣，让大家感受到清新愉悦的活动体验。本次活动安排得井然有序，活泼生动，在欢笑中开始，在热烈的氛围中结束，客户们均表示高度认可，并期待下一次的活动尽快到来。

答谢活动的举办，不仅提升了客户的服务体验，更提升了中信银行的综合服务能力，对夯实客户基础具有深远的意义。今后中信银行滁州分行将继续开展丰富多彩的客户回馈活动，努力提升零售业务服务质量。

曹雪婷