

测评

插播广告、答非所问 摸底银行客服体验

接通人工客服需1-2分钟

对于大多数客户而言,拨打银行客服电话最常用的服务是人工客服,然而并没有一条路径直通人工座席,往往需要在多个选项中绕来绕去,也令客服电话的服务质量常常被持卡人吐槽。北京商报记者在5月26日14-15时集中对6家国有银行客服电话的人工接听路径进行了调查,重点关注进入人工服务的步骤是否繁琐、等待时间是否过长等问题。

北京商报记者调查发现,6家国有银行的人工服务选项均排在各项业务的最后一位,若是初次使用或者对银行不清楚的客户,拨打时则需要听完全部选项,才能出现人工服务。据记者亲身体验,6家银行从拨打电话开始到最终接通人工客服,一般需要1-2分钟时间。

从接听路径来看,工商银行、农业银行、交通银行和邮储银行需要1个步骤便能接入人工服务;建设银行和中国银行则需要2个步骤。而在进入人工服务后,还需要继续按键操作选择人工类别。比如,北京商报记者拨打工商银行服务热线95588,选择人工服务9后,会出现“网上银行手机银行请按1,信用卡请按2,挂失及撤销转账请按3,理财服务请按4,业务咨询请按5……”如果客户没有认真听,还得重新按键再听一遍。

除了将人工服务选项排最后外,还有银行在客服电话中插播广告。比如,拨打交通银行95559后,需先收听“开通用卡无忧,立享20万元失卡保障,按#号键即可办理”的广告,在播报各项主菜单后,紧随其后的是“我行自3月1日起,可进行浮动异地

作为对外服务的窗口,银行客服的工作效率与服务态度影响着客户的直观感受,也是商业银行转型中的重要一步。北京商报记者近日对6家国有银行的客服电话/手机银行和微信公众号中智能客服进行调查,发现多家银行接通人工客服操作较为繁琐,智能客服体验较为程式化,遇到复杂的问题往往答非所问。分析人士指出,尽管客服智能化是未来的大势所趋,但是银行更应重视客户体验,以客户为中心来解决问题。

贷款LPR转换,您可以登录手机银行贷款首页,点击紧急提示进行转换,更多利率转换及贷款问题,请与您的贷款行联系”的播报内容。需要注意的是,银行客服电话并不是免费电话,需要由消费者承担电话费用。

零壹研究院院长于百程表示,从银行角度来讲,拨打客服电话时获取人工服务的步骤在最后,是为了让用户尽量选择自动化的服务,降低人工成本。在客服电话主菜单中插播广告,是为了营销产品,但方式比较粗放,以牺牲客户体验为代价,并不可取。在中国银行业协会发布的《中国银行业客户服务中心服务规范》中,也要求电话语音菜单应层级简单、描述清晰,便于客户理解和选择。

智能客服“答非所问”

为了改善服务质量、降低人力成本,各

家银行纷纷上线智能客服系统,涵盖网上银行、手机银行、微信公众号等渠道。借助智能客服,银行能够提供7×24小时不间断服务,以满足客户咨询或者查询问题的需求。

然而,实际的体验却“一言难尽”。北京商报记者对6家银行的手机银行和微信公众号中的智能客服进行测试发现,需要输入精准的关键词才能得到相关的答案。比如,当输入“储蓄卡年费”“黄金产品”等名词时,智能客服往往能顺利发送相关信息。但是,当记者咨询“结构性理财产品”“结构性存款产品”时,有些智能客服却答复称“这个问题有点难”“抱歉,我没能理解您的意思,请换一种问法试试”。

另外,客户与智能客服的交流也比较机械,不能顺畅地对话交流。比如,记者亲测工商银行微信公众号智能客服,当询问“首次购买理财需要做风险评估吗?”智能

客服发送相关信息;记者紧跟着咨询“网上可以办理吗?”却得到“请选择您想开通什么业务”的回复。当记者选择“以上答案未解决问题时”,该行智能客服也未跳转至人工客服。

对于智能客服体验欠佳,麻袋研究院高级研究员苏筱芮表示,说明银行没有将重心放在智能客服的提升上。有些用户提出的高频词,银行应当在后台及时更新相应解答。此外,在购买外部第三方智能客服系统时,一些银行出于成本考虑购买“通用版”,很少愿意花大价钱购买“量身定制版”,归根结底还是银行不重视客户服务,不愿意为提升客户体验花钱花时间。

受限于当前技术成熟度,智能客服并不能如人工一样交流自如,不过已有银行在尝试改善。

比如,中国银行在判断智能客服无法

正确回答问题时,会自动跳转至人工客服,并提示“系统正在为您转接人工客服,请耐心等待,感谢您的支持”。

以客户为中心原则

不可否认的是,在金融科技、电子银行渠道大力发展的背景下,服务智能化成为银行业未来发力方向。中国银行业协会此前发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告(2018)》显示,2018年银行业客服中心的智能技术使用率为69%,其中65%的客服中心应用了智能语义理解技术和机器人服务,已成为文字在线客服的主要服务方式之一。

不论对于银行还是客户,智能客服都应该是互惠互利的。不过,在看到智能化成绩的同时,银行业更应有强烈的客户意识,从用户的实际需要为出发点,进行产品迭代升级和服务的优化。

在苏筱芮看来,未来趋势是智能化,银行应当倾听用户心声,对现有不足之处及时改进。与此同时,外部人工智能机构也需要加紧研发更为先进的智能语音技术,方便银行这样的使用群体来更新维护。

于百程认为,目前智能客服的发展还不完善,智能化程度还有所欠缺,导致体验不尽如人意。实际上,通过不断优化迭代,智能客服依然有不少提升空间,比如提升语音识别、语义识别、情绪识别的精准性,提升对客户需求的预判准确性,千人千面地推荐产品,以及当出现连续无法理解问题自动进入人工等。

北京商报记者 孟凡霞 吴限

搭上黄金热 看涨金价结构性产品集中“上架”

伴随着今年金价震荡走高,涌现出一波黄金投资热潮,银行发行黄金理财产品热情尤其高涨。5月27日,北京商报记者调查发现,招商银行、交通银行等多银行在近期推出了挂钩黄金的结构性产品,其中以看涨金价的产品居多。

黄金结构性产品发行火热

北京商报记者调查发现,多银行在近期推出了挂钩黄金的结构性存款产品及结构性理财产品,1万-20万元起投,风险等级多在R1-R3,预期到期收益介于1.15%-9.5%之间。

其中,招商银行对于黄金结构性产品的发行热情尤其高涨,截至5月27日,5月招商银行官网已贴出80款在售或即将发售的挂钩黄金结构性存款及结构性理财产品。整体来看,该行发行的两类产品风险等级为R(谨慎型)-R(稳健型),投资期限介于30天-123天之间,其中结构性存款产品预期到期收益率介于1.15%-3.95%之间。

另据普益标准提供的数据显示,今年以来,挂钩黄金的银行结构性存款产品的每月发行数量均较去年同期有较明显增长。截至5月25日,5月共有招商银行、交通银行、平安银行等6家银行合计发行了83款挂钩黄金的结构性存款产品,平均最高/最低年化预期收益率为3.86%/1.24%。

谈及银行此轮发行黄金结构性产品的热潮,普益标准研究员陈飞旭对北京商报记者表示,今年以来受新冠肺炎疫情疫情影响,投资者风险偏好下行,黄金作为避险资产价格接连上涨,创下近年来的最高价。黄金价格的上涨引发投资者对黄金投资的需求,各银行纷纷发行挂钩黄金的结构性产品。”

“挂钩黄金的理财产品一般情况都能达到中间收益,但历史不代表未来,以实际收益为准。”一位银行理财顾问向北京商报记者介绍。

看涨结构性产品走俏

北京商报记者调查发现,在银行近期推出的挂钩黄金结构性产品中,以看涨型产品居多。

比如,招商银行在5月新发售或即将发售的80款挂钩黄金的产品中,有42款明确标注为看涨型,2款为看跌。交通银行官网显示的新发售的4款挂钩黄金结构性产品中,有3款看涨,1款看跌。

挂钩黄金看涨型产品的存款利息根据所挂钩

的黄金价格表现来确定。以招商银行5月22日发售的一款挂钩黄金看涨三层区间一个月结构性存款产品为例,该产品5万元起存,存款期限为30天,自5月25日起息,6月24日到期。招商银行提供本金完全保障,并按照挂钩标的的价格表现,向存款人支付浮动利息。预期到期利率为1.15%或3.18%或3.38%(年化)。

该产品的理财收益率分为三种情形确定:如果到期观察日黄金价格水平未能突破第一重波动区间“期初价格-335美元”至“期初价格+120美元”的区间范围,则存款到期利率为3.18%(年化);如果价格向上突破第一重波动区间,则存款到期利率为3.38%(年化);如果向下突破第一重波动区间,则存款到期利率为1.15%(年化)。

中国(香港)金融衍生品投资研究院院长王红英对北京商报记者指出,此类结构性产品属于保底+期权的看涨产品,比如投资100元,银行80元做固定收益,剩余资金用来买进一个看涨的期权,这种情况下即便黄金出现小概率的回调,也只是损失期权的权利金,可以做到最低风险控制。

纸黄金与结构性产品如何选

今年以来,黄金市场走出过山车行情,年初至3月金价持续走高,伦敦现货金至3月上旬突破1700美元/盎司关口,在3月9日至中旬,黄金价格大跌,最低下探至1450美元/盎司附近,但在3月下旬金价重新蓄力上升,5月18日最高涨至1765.3美元/盎司。年初以来,金价涨幅已超过12%。

过山车行情后,未来黄金价格呈何走势成为投资者关心的焦点。多位分析人士指出,金价有望继续上行。

对于普通投资者而言,为了把握行情,应该如何进行黄金投资?直接买入纸黄金和买挂钩黄金的结构性理财产品哪种方式更划算?

在陈飞旭看来,纸黄金和挂钩黄金的结构性产品适合于不同类型的投资者。纸黄金需要投资者自行进行黄金交易,要求投资者具备较强的专业知识,同时即便纸黄金属于相对稳健的投资品,但仍存在本金损失的风险,因此更加适合专业知识较强且风险偏好较高的投资者。挂钩黄金的结构性产品则需要注意保本条款,若有保本保障,那么更加适合风险偏好较低且缺乏相应专业知识的普通投资者。

北京商报记者 孟凡霞 马嫡

履行大行责任担当 邮储北京分行在行动

筑牢抗疫防线 邮储北京分行担使命

2020年5月,疫情防控依旧是老百姓关注的热点话题。邮储银行北京分行始终坚守服务“三农”、城乡居民和中小企业战略定位,做到抓实疫情防控和金融服务两不误,开通融资“绿色通道”,线下网点建立三重防线,以实际行动为百姓生产生活提供金融支持,在关键时刻彰显国有大行的责任担当。

提高政治站位

在与疫情拼争的这场赛跑里,邮储银行跑出金融服务“加速度”。邮储银行北京分行第一时间成立了以党委书记为组长的疫情防控应急领导小组,下设网点服务组、线上服务组、运营保障组、安全保障组、后勤保障组和宣传舆情组6个专项小组,制定防控疫情专项应急预案,建立防控疫情每日例会制度,全力做好疫情防控金融服务保障,服务政企民生。

作为北京市物理网点最多的商业银行之一,邮储银行北京分行在物理网点建立起三重防线、多重保障的工作机制,有效阻断传染源。工作人员每日对网点进行全面、多次彻底消毒,对于自助柜员机、叫号机、密码键盘等频繁接触区域做到“一客户一消毒”,并在网点门前、厅内、柜面形成三道防线。对于工作人员,营业前后要进行体温测量和登记,并且统一佩戴口罩上岗。

在疫情期间,邮储银行北京分行党委班子强化统筹协调,组织发动党员干部坚守岗位、身体力行,全覆盖抓好疫情防控工作,做到守土有责、守土担责。党员职工主动请缨,坚守岗位,打造7×24小时“不打烊”的高质量金融服务。望京支行全行党员坚守岗位,践行党员承诺,开展共建联防;丰台区支行党总支成立了以党团员为主体的抗击疫情先锋队。

巡查保障措施落实到位

在特殊时期,确保疫情防控工作落到实处是打赢疫情防控阻击战的重要保障。

从1月27日开始,邮储银行北京分行监察部门采取“四不两直”方式,通过现场和非现场的形式开展监督检查,确保疫情防控各项措施有效落实。实现了对19家一级支行和营业网点疫情防控落实情况检查的全覆盖。各一级支行纪检监察人员采取每天检查、每周互查、机动巡查等多种方式实现全覆盖监督。2月3日起,根据总行部署,该分行制定监督检查方案,采取“三查九看”对疫情防控工作进行再监督再检查,织密监督防控网。

为了避免人员聚集,邮储银行北京分行优化网点营业安排,设立金融服务绿色通道,及时制定下发《营业网点疫情防控工作指导手册》。根据支行提出解决养老金代发高峰期间的疫情防控问题,迅速制定应急预案,提出了“现场分流、短信分流、线上分流”的“三分流”措施,统一调配大堂服务专员,实施动态管理。

运营保障组促进疫情防控各项措施落实落地,为特殊对公客户开通绿色通道,做好特殊客户上门办理延伸服务的授权管理,确保24小时自助银行运营通畅。后勤保障组积极协调货源,按照优先确保营业网点和外勤员工的原则,及时做好口罩、消毒液、体温枪等防疫用品的购置配发,确保一线服务需求。

多举措支撑疫情防控

疫情防控刻不容缓。邮储银行北京分行系统梳理疫情防控相关领域重点企业,把卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等行业客户作为重点服务对象,逐户跟进融资需求。对有融资需求的企业,按照特事特办、急事急办原则,该行北京分行启动绿色通道,提高业务办理效率。

春节期间,了解到中国电建股份有限公司要为武汉雷神山医院提供6台箱式变电站,急需资金,邮储银行北京分行迅速成立了专项协调小组,前中后台协调配合、分、支行联动,最终通过“绿色通道”,仅用了一个小时,就为该企业发放流动资金贷款18亿元。

疫情面前,各基层党组织主动承担工作任务,党员发挥着先锋模范作用,带头执行疫情防控措施。邮储银行北京分行各支行均成立了由党员、业务骨干组成的“应急服务突击队”,精准对接,加强抗“疫”企业信贷支持力度,发挥线上小微贷款产品优势,对专项信贷服务“再提速”。

与时间赛跑,邮储银行北京分行织密线下物理网点“防疫网”、为抗击疫情开通融资“绿色通道”……正是由于每个岗位、每名党员的付出,执着坚守,在这个特殊的时间里,邮储银行的金融服务始终与用户在一起,有速度保障,更有温情传递。