



生活从未如此奇妙



奇动屋 妙银行·奇生活

我是“小郑”，有事儿您说话

昨天，市民老张和朋友们聊起给银行客服打电话，不少朋友吐槽想接通人工服务还得绕来绕去。可是老张却说：“郑州银行客服电话很亲民，特别是特色在线智能机器人小郑，有啥不会直接问，很方便。”

作为银行与客户联络的关系触角，客户服务中心已成为商业银行为客户提供金融服务的重要渠道。郑州银行客户服务中心通过自助语音、人工服务、在线咨询、智能机器人、远端视频等多种方式为客户提供多渠道、全方位、立体化的专业综合型服务，使广大市民足不出户便可获取贴心的金融服务。倪子 薛钰 冯业真



每级菜单均可一键“转人工”

市民李女士说：“有时候听完自助语音解释，还有些地方不明白，想返回转人工，可是听来听去，就是不知道如何找人工服务。”针对此问题，郑州银行电话银行在每级菜单下均设置按“0”一键“转人工”功能。

今天，工作人员根据“按键”不同，为您进行详细介绍。

按键1：如果银行卡丢失，客户可在任何时间拨打967585，直接按“1”，输入相关信息，即可办理银行卡的挂失，冻结客户资金，确保客户资金安全；按键2：大部分高频金融服务都可以通过按键“2”获得，包括账户查询、转账服务、生活缴费、贷款业务、理财

业务、密码服务等；按键3：企业客户也可通过电话银行获得账户、贷款等相应服务；按键4：客户使用开卡时预留的手机号拨打967585按“4”号键，根据语音提示输入工会会员卡卡号，设置新密码即可激活工会会员卡；按键5：办理信用卡业务，包括信用卡激活、账户服务、密码服务、申请进度查询、增值服务；按键“6”：快速查询存款、贷款利率等；按键“7”：设置客户个性化菜单。

此外，郑州银行电话银行还设置便捷菜单。客户直接按“801”或“802”即可快速查询到个人客户的账户余额或最近10笔交易明细。

会“拉家常”的在线智能机器人

2016年9月，客户服务中心上线了在线智能机器人——小郑。“小郑”是以自然语音语义理解和人机交互等AI人工智能技术为基础，通过微信等多种载体以拟人化方式与客户进行实时交互的一种工具。不管是日常趣味“聊天”，还是专业金融业务咨询，“小郑”都可以随时随地满足客户的多样化需求。若是遇到“棘手”问题，“小郑”还可一键转至在线人工客

服。客户可以通过郑州门户网站(www.zzbk.cn)、郑州银行微银行(zzbk_cn)等多个渠道与“小郑”互动咨询。

业内人士表示，当前，越来越多的银行逐步加大客服资源的配置力度，客服做得好，将获得更强的竞争优势。郑州银行客户服务中心将持续提高和增强服务效能，识别和挖掘客户需求，成为精良的客户体验中心。

行业动态

工行万余名青年志愿者践行绿色公益

日前，在世界环境日来临之际，工商银行发起青年志愿者“美丽中国 青春工行在行动”拾荒慢跑活动，来自全国280个城市的1.3万余名青年志愿者一边慢跑一边收拾身边的垃圾，用时尚的健身方式践行绿色公益，唤起大众对环保的关注。工行相关负责人表示，活动以工行青年志愿者为主力，带动各年龄层次员工、家属亲友和热心公益人士广泛参与，达到社会各界共同维护环境、宣传环保和锻炼健身的多重目的。本次活动在全国28个省、市、自治区，以及香港和澳门特别行政区同时展开，从中国最东城市抚远到最西城市喀什，从最南城市三沙到最北城市黑河，从北上广深等特大城市，到草场高原沙漠，青年志愿者的足迹遍行中国。李欣

兴业银行世界杯主题信用卡上市

近日，兴业银行携手Visa推出“兴业银行Visa FIFA 2018世界杯主题白金信用卡”，并宣布开启为期两个月的兴业信用卡“燃情绿茵 活力足球”2018夏日活力节活动。“兴业银行Visa FIFA

2018世界杯主题白金信用卡”除具备信用卡基本金融功能外，还给广大球迷带来2018世界杯专属权益，包括俄罗斯当地指定酒店、指定商场的折扣优惠和满额送礼等。杜红涛

泰康人寿理赔濮阳市民30万余元

日前，泰康人寿在濮阳向客户家属送去30余万元理赔款。2017年2月15日，濮阳的张女士投保泰康健康尊享B款医疗保险和泰康全能保C款保险。今年1月，张女士因病住院治疗。2月，张女士不幸病逝。接到客户家属报案后，泰康人寿的理赔人员赶去濮阳并协助家属收

集理赔材料。张女士一家总计花费63万元，通过新农合报销了43.6万元。泰康的健康尊享B款医疗保险赔付了张女士住院费19.5万元。此外，泰康全能保C款保险对重大疾病身故还赔付了11万元的身故保障金。泰康人寿共计赔付了30.5万元。王若谷

天安人寿河南分公司“小橘灯”公益捐助圆满完成

近日，天安人寿河南分公司举办“天安有爱·畅享未来——‘天安小橘灯’”爱心公益活动。天安人寿河南分公司相关领导携团队绩优人员及客户代表前往登封市君召乡晋爻交通希望小学开展爱心公益捐助，为在校师生带去了书籍、文具、体育用品及生活物资。此外，天安人寿连续3年定点资助该校3户贫困学生家庭。此次捐助除公司提供的物品之外，



另一部分是通过天安人寿儿童关爱月活动向客户募集。该活动为山区希望小学的师生们送上了精神关怀与物质支持，也让客户体会到天安人寿落实精准扶贫工作的决心。张梦瑶

提供百余项金融服务

上周，市民孙老太不小心把银行卡弄丢了。她马上致电郑州银行客服电话，足不出户办好紧急挂失。

据了解，郑州银行电话银行提供自助语音服务和人工服务两种。自助语音服务是指客户按照电话银行语音提示，通过电话键盘选择服务功能，并输入业务处理所需要的各项数据，自助完成业务处理的服务方式；人工服务是指由人工服务人员通过电话为客户提供账户查询、业务咨询、业务办理等的服务方式。

电话银行自助语音可为客户提供7x24小时多类型金融服务的查询与办理，包括紧急挂失、账户服务、转账、生活缴费、密码服务等百余项功能。

“如想使用电话银行办理个人生活缴费、卡内转账等动账类业务，需提前进行电话银行注册签约。签约方式很简单，个人客户拨打4000-967585（省内客户直拨967585），输入卡号、身份证号、交易密码，随后设置电话银行密码即可。”工作人员提醒道。

一图在手，美食我有 中原银行上线“中原吃货地图”

去哪儿吃？吃什么？哪儿实惠？这些问题是否也曾困扰过你？别担心，有了吃货行走攻略，再也不怕选择困难症。6月9日，由中原银行打造的线上美食平台“中原吃货地图上发布仪式”在郑州豫合汇举行。

中原吃货地图不同于以往传统的美食平台，该美食平台深入河南省18地市108县5000多个乡镇挖掘当地最具特色的美食，让厌烦了连锁式快餐的吃货们找到隐匿在街角巷尾

令人难忘的味道。同时该平台为城市、县域、乡镇特色美食店提供免费的系统工具和服务，帮助商户进行客户导流，让“酒香也怕巷子深”的特色美食店，生意越做越大、越做越好。

中原银行网络金融部负责人朱炎对“中原吃货地图”进行了详细讲解，该美食平台一期拟实现河南美食标签地图、商铺定位、商铺信息管理、商铺展示、商铺推荐、评论点赞等功能。客户可通过此场景查看河南



特色美食店铺、特色菜品、享受特惠商铺让利优惠。该美食平台具有美食全、平台广、优惠多、特色足、支付快、方便用的特点，以特色美食为宣传主题，通过对美食场景的梳理，让市民重新了解舌尖上的中原。一图在手，美食我有，目前已经有5000余家商家入驻中原吃货地图平台。倪子