



据浙商银行相关负责人介绍，在政府机构“最多跑一次”改革的撬动与引领下，浙商银行积极响应，主动发力，以增进客户体验、提升网点服务效能为目标，深入开展柜面业务“一次、一窗、限时”办理活动，也就是柜面业务一次办成、一窗办理、限时办理，成效初显。

目前，浙商银行绝大部分柜面业务均有方案支持可“一次办”，该活动从2018年7月份开展以来的近半年时间内，原来80%以上的“非一次办”业务得以成功转化。

如在营业厅堂部署智能柜员机，通过证件读取、人脸识别、电子签名等金融科技手段助力，客户无需填单，也不用再排长队，只需一两分钟就可完成开卡、电子银行签约、转账汇款、基金理财、现金存取、密码重置等近40类业务，让客户享受到更为便捷、安全、卓越的智能金融服务。

目前，浙商银行“智能柜员机”已基本实现全行网点覆盖。

结合流程优化，浙商银行还实现个人及单位客户开户、签约、功能开通等多项申请一次办成，引入单位开户微信预申请及银行预审机制确保客户来了就能办，开发一次性销户系统功能避免因签约基金账户等原因导致客户多次跑网点，开通借记卡换卡线上申请、网银预约签票与取现、结算票据在线委托收款或提示付款等线上预约功能，让客户“最多跑一次”就能轻松便捷的完成业务。

创新管理模式，客户体验全面升级

据浙商银行介绍，“最多跑一次”是一场由用户体验驱动的银行内部管理升级的变革。

只有转变思路，改进管理，方能迎合新竞争态势下市场与用户对银行发展转型所提出的新需求。

浙商银行积极开展“全行网点服务提升活动”，推动客户服务体验全面升级。

针对客户资料不全、手续存在瑕疵等情况，在真实合规的前提下，银行不再直接退回客户，而是采用先行受理、容缺办理、跨网点受理等模式，实现从“不能办”到“可以办”的转化。

据浙商银行杭州分行相关人士介绍，今年9月25日，北京某科技公司财务人员前来杭州钱江支行办理单位账户销户业务，经办柜员在审核资料时发现资料不全。为实现业务“一次办”，钱江支行决定采用“先行受理”模式办理账户撤销业务。

当日网点预先审核客户提供的相关销户资料、身份证件原件，受理并妥善保管客户销户资料。9月28日收到客户邮寄的补正后的资料并审查无误后，网点人员为客户办理了销户业务，并将相关业务回单邮寄给客户，避免了客户往返北京、杭州两地。

除此之外，针对核准类账户领取开户许可证、保号换卡后续领卡等异步式业务需要客户二次往返网点的，除了优化业务流程外，还采取邮寄递送、上门服务等方式，实现从“多次办”到“一次办”的转化。

今年九月份，成都某单位在浙商银行成都分行营业部开立了单位账户，柜员收到人行核准资料后联系客户领取开户许可证，客户听后为难地表示因临近国庆销售旺季，这段时间难以抽出时间来网点领取开户许可证及相关回单，但节后又需证照开展后续业务。面对客户的难题，柜员告知客户可以提供邮寄方式，在提示了邮寄证照的相关风险后客户表示理解，于是为客户寄送了开户许可证。客户对浙商银行灵活多样的服务方法表示肯定。



随着金融科技的进步与客户消费习惯的变化，去银行网点办理业务不再是主流方式。

银行金融机构通过手机银行、网上银行、直销银行、网上营业厅、电话银行、微信银行、智能设备等渠道重构一个更加立体与全面的银行客户服务网络体系，并逐步推进业务向线上渠道的迁移。

近年来，结合智能网点建设，浙商银行提出全渠道银行建设理念，不断整合渠道资源，丰富线上办理业务品种，同时积极引导客户自助办理业务，借助线上办理渠道的便利，实现“一次也不用跑”，目前电子银行渠道替代率已达97%左右，可办理转账汇款、基金理财、结售汇、信用卡、回单账单查询等绝大部分金融业务。

同时，浙商银行还创新服务模式，在多渠道的基础上打通线上线下渠道间无缝融合，如个人客户申请开立存款证明，有别于在传统柜台申请方式，客户现在随时随地都可通过网上银行、网上营业厅在线申请，由银行打印后再为其邮寄到家，足不出户就可把业务办成。

延展服务半径，

彰显人性化关怀

近期，浙商银行潍坊寿光支行的卞先生突发意外意识不清，家人亟需从卞先生卡里将工资支取出来用于治疗，但因密码又无人知晓，一家人愁容不展，浙商银行得知后立即安排工作人员前往医院慰问病人并核实情况，然后让卞先生的儿子前来代办

了密码重置与存款支取的业务，解决客户燃眉之急。

无独有偶，类似的案例在浙商银行其他网点还有很多。银行的服务不再是冰冷的制度规定，而是因客户而变、设身处地为客户着想的温情；银行的服务范围也不再是三尺柜台，借助移动便携式设备银行将服务触角延伸至企业、社区、医院等客户所在之处。

同时，浙商银行还将该做法固化为标准，制定《特殊客户特殊场景服务实施细则》，对无法写字、身体残疾、卧病在床、过世客户存款查询与支取等特殊客户特殊场景的服务明确解决方案，用标准的保障机制持续为客户提供人性化与个性化的服务。

客户服务无小事，浙商银行采用拉网式“排雷”的方法，逐一登记并跟踪每一项无法实现“最多跑一次”的业务场景，并深入研究，多措并举，切实改进，着力提升客户服务质量。

正如浙商银行所说，路漫漫其修远，服务工作，要永远在路上。