

网点分布合理 客户巧妙分流 特色服务贴心

在美跑银行: 轻松快捷不见“长龙”

文 / 杨 扬

「美国银行」的一家营业网点外景



行人从花旗银行一家网点前走过



记者在美国 3 年多时间里,光顾过大小银行好几十家。总体印象,一是在美国找银行很容易,多数网点小而幽雅,二是办事一般几分钟之内搞定,复杂一点的也就 20 分钟以内,几乎从未见到排长队。

布局合理环境幽雅

美国排名前 10 位的大型银行,在全国拥有几万家营业网点,美国人均拥有银行的数量居于世界前茅,而且布局比较合理。拿人口居住相对比较分散的洛杉矶来说,“美国银行”的营业网点一般距离主要居住和办公区只有 5 分钟左右车程,其他大银行如摩根大通、花旗的网点虽然要少一些,但是一般相隔也就在 10 分钟左右车程。在人口聚居区的主要商业街道上,都可以找到各种银行的服务网点。

美国多数银行网点营业面积不大,一般五六个窗口和四五张桌子,还有三四个大沙发供客户等候用,环境整洁幽雅,会放置一些鲜花和报纸杂志,有的网点还会设置电视机。

在服务态度方面,银行为顾客考虑得也比较周到,一般是上午 9 时开门,下午 6 时关门。按照美国劳工法的规定,周六只开半天门,周日和法定假日关门。但是绝大多数银行中午是不休息的,这是为了方便

上班族利用午休时间来办理业务。如今,一些地方银行还把不少网点的营业时间推迟到晚上。

网点密集见缝插针

美国的银行网点建设经历过一个从多到少,再从少到多的过程。“美国银行”从 2003 年到 2006 年内新增了 550 家网点,摩根大通银行在 5 年内增加了 100 个网点,第 7 大银行“华盛顿互惠”也以每 15 个小时开设一个网点的速度快速布点。

“美国银行”西海岸事务主管斯文森介绍说,目前在美国零售银行业的三巨头中,“美国银行”的营业网点是摩根大通银行的两倍,更是花旗银行的 7 倍。

三巨头中,花旗以信用卡服务取胜,摩根大通的特色是贷款服务,而“美国银行”的最主要特色就是网点密集,可以就近为客户提供面对面的服务。他特别指出,尽管“美国银行”的电话和网络银行服务同样在业内居于领先水平,但是许多顾客尤其是中老年顾客,还是青睐这种传统的网点服务,因为这样更亲切,更有安全感。

美国还有几千家中小银行,也有几万家网点。这些中小银行的网点虽然不多,但是布局颇有讲究,有的只做一两个城市的生意,就在这

眼下,国内银行如何提高服务质量,解决排队时间长等问题,一直是社会的热门话题。

本报记者想到了在美国生活的 3 年多时间里,亲身经历美国银行的较高水准服务,其中有些地方值得我们借鉴。



摩根大通银行的一家网点



在美国的银行很少看见排队现象

些城市里密布网点。有的则主要为少数族裔服务,如华美银行主要做华人生意,就集中在华人社区里密集地布下几十个营业网点。

中小银行的见缝插针,使得美国的银行网点布局更加完善。

分流顾客避免久等

美国的银行把办理业务的客户分流,窗口一般为存取款等简单业务服务,开户、销户、办理贷款等复杂一些的业务,则到一边的桌子前由客户服务经理完成。一位客户经理介绍说,据统计,大多数到银行来的顾客是办理简单业务,通常一两分钟就能完成,分流后有助于减少大多数顾客的等候时间。

记者曾在一个周六下午去“美国银行”的一家网点办理存款,当时窗口前有几十人排队。门口的接待经理了解到记者只是来存款,就拿出一个信封,让记者把存款支票放进去,将信封投入专用存款箱,再写一张回执给记者保存,一分多钟就办好了。这是银行减少顾客排队时间的一项服务举措,工作人员会在银行关门后打开存款箱办理有关业务,省却顾客的排队等候。

增值服务实惠多多

用现金卡消费,银行帮你保留

零头,这是美国银行一直在推广的一项特色增值服务。新开户的现金卡用户,在一定的时间内,凡是持现金卡消费,比如购买了 105.43 美元的商品,银行就帮你把这 4 毛 3 分的零头留下来回馈给你。被这项业务所吸引,不少顾客一段时间内都尽可能地使用该银行的现金卡消费,自然银行得到的好处更多。

“美国银行”还推出过老客户每介绍一位新客户,可以获赠 25 美元或是熊猫纪念银币等。花旗银行干脆直接给一定期限内的新开户 30 美元的现金奖励。

客户的存款越多,级别越高,可以享受的服务越多。比如多数银行的普通客户需要花钱购买个人支票,但是如果定期存款超过一定金额,比如美国银行是 1 万美元,银行就免费提供个人支票,以及免费使用保险箱。

存款金额更大的 VIP 客户,可以享受一对一的专业理财顾问服务,包括上门服务。

浮动利率招揽顾客

值得一提的是,美国联邦储备委员会尽管制定了全国统一的利率标准,但是每个银行允许自行浮动,为了招揽顾客,多数银行的储蓄利率要高于美联储的统一标准。

相关链接

跨行业务便捷

美国银行间的跨行业务相当便捷。比如持任何一家银行的支票,到自己的开户银行都可以办理存款手续,反过来也是如此。利用网上银行,也可以顺利地在不同银行的账户间转账。

美国不同银行之间的跨行业务,除了 ATM 机取款会收取每笔一两美元的费用,其他基本都是免费的。

个人支票普及

美国个人支票的普及率已经达到成人中的九成左右,在总消费金额中与信用卡、现金已形成三分天下之势。

美国人领工资,多半是把公司开出的支票存进自己的账户,水电煤气以及信用卡账单等日常开支,也开个人支票支付。使用个人支票,一是安全,因为填写上了收款人姓名或单位的支票,即使遗失了也不用担心。二是方便,到银行窗口前递进去几张支票,工作人员只要核对支票上的数字和总数就可以了,没有点钱的麻烦,缩短了办理时间。

鼓励远程服务

近年来,美国大力推行电话银行、网络银行等服务项目。许多顾客尤其是中青年顾客通过电话或网络办理银行业务,省下了前往网点办理的时间。

在美国不少大银行,远程服务的业务量已占总量的三分之一左右。许多美国银行用经济杠杆鼓励顾客采用远程服务,比如承诺使用网上银行对账,从此不再使用传统信件对账单的顾客,可以享受优惠的贷款服务或优惠购买保险,或免费使用银行保险箱或个人支票等。

提供母语服务

根据美国是个移民国家的特点,美国不少银行为各种族裔提供母语服务。

随着美国少数族裔的日益壮大,“美国银行”的全国客服电话,除了主号码是英语和西班牙语外,还有七八个号码,分别提供日语、韩语等服务,其中光是中文就有普通话和广东话两个号码。大银行开在华人聚居区的服务网点,招聘了不少华人工作人员,在大招牌上增加中文字样,存款单、取款单、业务宣传资料等所有的单据都有中文版,连 ATM 机也可以显示中文。



热点锁定:

日本首相安倍晋三 12 日在首相官邸会见记者时正式宣布辞职的决定,以期打破国会在《反恐特别措施法》问题上的僵局。

导读

A35

男孩陷入“危机”原因究竟在哪

A36

“恶魔”厨师怀特高调宣布复出

A37

孩子信任的阿姨英国作家威尔逊

本刊主编 赵庆

(本刊除“论坛”及本报记者署名文章外,均由新华社供稿)