

3月15日下午3时许，招商银行重庆分行陈磊行长佩戴好自己的工号牌，来到分行营业部大堂，开始今年的3·15“行长值大堂”工作。

一年一度3·15“行长值大堂”，是招行企业文化中的传统“保留节目”，旨在使管理层近距离了解客户体验和心声，传递招行服务至上、客户至上的经营理念。在招总行提出全面打造大财富管理体系的背景下，重庆分行陈磊行长以“做好客户全旅程投资周期服务”为重点，跟客户进行了面对面的沟通，解答了客户面对市场的疑惑，获取了客户坚定选择招行理财的信心。

大财富管理体系指明服务新方向

当一位理财客户黄女士向重庆分行陈磊行长表达出“在自己对理财和投资感到迷茫、焦虑时，招行能以更精准明确的配资建议，助她坚定信心”的想法，陈行长对此颇有感触：“客户的需求正是当下招行对服务变革的思考和探索方向，尤其是在市场调整的过程中，更应该及时帮助客户做好资产配置，体现银行的专业和责任，切实为客户创造价值。”

“打造客户体验最佳的主财富管理银行”成为当前招行服务升级的重点。早在招总行今年初的工作会议上，已经明确提出将全面打造大财富管理体系作为全行“十四五”工作主线。随着数字化、平台化、生态化三大转型提速，招行正在搭建与大财富管理价值循环链相适应的新经营模式，也为进一步升级客户服务指明了方向。

聚焦需求提供全旅程“财富陪伴”

“大财富管理的出发点之一是客户需求。这促使我们要用全旅程‘财富陪伴’的思维和方式提供相匹配的服务。”招行重庆分行介绍道，服务并不局限于满足客户当下的需求，而是通过覆盖售前、售中、售后所有接触点，发掘引导客户需求，让客户感受到银行的专业价值。

该行深谙“不断为客户创造价值，才能长久陪伴其成长”之理，积极做好财富产品的线上陪伴服务，结合客户持仓栏位，提供售前售后专区及陪伴信息流推送，同时推出重点产品定期月报、季报，持续开展基础理财知识普及。

3.15期间，该行服务也充分体现了全旅程财富陪伴——线下“行长值大堂”广泛开展、及时了解关注客户所需；线上，招商银行重庆分行“招财进宝 财商要好·财商第一课”也正式开播，普及正确消费观、分析市场热点，给予资产配置专业建议。财商直播第一课，当天收获110余万网友在线观看，刷新了同城金融话题热度。

“人+数字化”全面提升客户体验

据了解，招行重庆分行服务并发掘引导客户需求释放的有效方式之一，即“人+数字化”。采访中，招行重庆分行客户经理、产品经理提及最多的，是通过招行手机银行APP、企业微信以及人机协呼、招乎、邮件平台等线上工具与平台，对客户在售前了解更及时，对客户需求的把握更准确，售中、售后服务针对性提升，效率上来了服务面随之扩大。

而获得“人+数字化”服务的客户，则有更深刻的精准、安心和财富价值稳健实现的体验。线上，APP的资讯、信息推送愈发有的放矢，产品选择面广泛；线上无法解决的问题，能及时转至线下专属客户经理及时跟进；自身需求发生的变化，第一时间就能为招行“捕获”并跟进，进而实现财富价值的创造。

“持续不断为客户创造价值，在创造价值中提升客户体验，这正是招行服务的方向。”招行重庆分行陈行长表示。以服务为金字招牌的招商银行，依托大财富管理体系统建设的推进，或将使该行再次抢占服务制高点，继续在重庆领跑服务之路。