

青岛新闻网 “我年龄大了，记性不好，想不起自己的银行卡密码了，而且我腿脚不利索，去银行挺困难，听儿子说你们民生银行的远程银行能帮我，所以我就试试，不知道是不是真的可以帮我解决问题呢？”赵阿姨拿着手机，对着视频里面的远程柜员问道。“您不要着急，我们远程银行是您可以为您做密码重置的。”远程柜员耐心细致地引导赵阿姨进行操作，很快便帮赵阿姨重置了密码。赵阿姨开心而满意地说道：“你们的服务方便快捷，太感谢你们了！”



如果你也像赵阿姨一样，在需要解决银行业务问题的时候遇到一些困难，那就拿起您的手机登录民生银行手机银行吧，通过远程银行人工视频即可帮您解决问题。远程银行打破传统网点的服务时间限制，每日9点到21点，全年365天，通过民生银行手机银行APP，接通远程柜员，不仅可以为客户咨询解答和办理业务，还可以通过物流配送交付实物，免除客户到网点的奔波，尤其是在疫情防控、恶劣天气的情况下，远程银行发挥着重要作用，为您提供非接触性金融服务。



功能介绍

远程坐席将通过音视频通话为您在线办理多项业务，涉及的实物可由快递公司配送到家；若您有产品购买或贷款需求，专业人员将为您定制解决方案；若您的业务须亲临网点，将有专人与您约定办理时间，提供专享服务。



业务查询

业务状态及进度查询



实物配送

下单申请及物流查询



操作指引

业务功能及使用指南



风险提示

风险揭示及注意事项

传统银行的面对面服务模式会让客户更容易产生信任感，但是需要客户亲自前往网点，服务模式有所限制。网上银行和手机银行虽然能够提高效率，但因为不能“面对面”而使客户的服务体验不够“亲切”。基于这两个方面，民生银行远程银行特

别采用了视频服务的创新模式，重新创造了与客户面对面的机会，在一定程度上与客户建立了更加紧密的连接，让客户真正体验了“足不出户，触手可及”的金融服务。

作为新一代银行服务经营模式，远程银行将远程渠道的方便快捷与银行营业网点的经营活动融为一体，以客户服务为核心，是民生银行零售战略转型的生动体现，实现了“客户在哪

里，银行服务就跟随到哪里”的

理念。远程银行在数字化转型

过程中担当着金融服务的重要入口，尤其是借助大数据应用，远程银行对海量的客户交互数据进行挖掘与分析，从而帮助银行更加全方位地认知客户，变被动服务为主动服务，变任务式营销为场景式营销。

服务大众，情系民生。远程银行作为新

生的金融工具

，是民生银行对于客户享受新型卓越的服务模式的成功尝试，特别是在经历疫情这样的特殊时刻，越来越多的客户感受到了远程银行带给他们的便捷服务。