

# 贴心服务看得见



无论什么时候,客户踏入交通银行金茂支行,迎接客户的都是温暖的笑脸。这个位于金茂府商业街北侧1-3号,网点面积120平方米的支行,凭借贴心、专业、真诚的金融服务,获得了周边居民和客户的认可和信赖。

家住金茂府小区的姜先生,因工作需要,经常到交通银行ATM机办理自助业务。由于金茂支行是立足于社区的普惠网点,面积相较于交通银行营业厅小一些。一开始,姜先生觉得这家银行面积小,也许能办理的业务有限。银行工作人员在姜先生每次办完业务后,都会关心一下他的业务需求,尽可能地帮助他解决一些银行业务方面的问题。就这样,一来二去,姜先生逐渐跟金茂支行的工作人员熟络了起来,也明白了原来自己的业务需求在普惠网点也能完成。

有一天,姜先生突然急匆匆地来到金茂支行,要求关停他的银行卡转账限额。支行工作人员细心询问姜先生的原因。原来他的一个朋友点击了陌生链接,银行



卡突然被盗,资金损失严重。为避免重蹈覆辙,他要为他的银行卡“上”一把安全锁。事后,银行工作人员为他普及了一些安全用卡、金融风险防范的知识,让他倍感亲切。

交通银行金茂支行行长郭男楠表示,普惠银行网点扎根社区,需要有足够的耐心去跟客户沟通,只有真诚的交流才能打

动客户,才能更好地服务好客户,让客户看到银行网点的贴心服务。此外,针对不同需求的客户,也要想客人之所想,急客人之所急。

今年80多岁的徐奶奶,双眼视力模糊,但她还是坚持自己到支行办理业务。为方便徐奶奶看清业务清单的字迹,银行工作人员主动放大清单上的字迹,用粗笔

在重点部分标注,方便徐奶奶阅读。

交通银行金茂支行还定期举办“小小金融家”亲子活动,鼓励周边小区孩子从小培养理财意识,让孩子们了解钱的历史、新旧人民币,以及如何识别假币等金融知识。

文并摄/记者 王阳  
部分供图:交通银行金茂支行



# 服务社区、便利于民

交通银行北京双井支行位于朝阳区首城国际C座一层,自2015年9月营业以来,银行完善的自助设施和细心服务,赢得了居民们的广泛认可。

家住富力城小区A区的居民门阿姨是双井支行的老客户。去年11月,她在银行网点购买了一份理财产品,今年3月到期。但今年年初,她从三亚度假回来,在家不小心把腿摔坏了。按照规定,理财产品的业务办理必须由客户本人亲自办理。但因为腿脚不方便,子女又不在身边,去银行网点办理业务,看似简单的一件事,却让门阿姨为难了。

双井支行沃德客户经理陆亮和其他同事在得知门阿姨的情况后,第一时间带上笔记本和客户资料,到门阿姨家中,帮助她用网上银行进行了理财产品的业务处理,随后又帮门阿姨购买了新的理财产品。门阿姨激动地对陆亮和其他同事竖起了大拇指:“自双井支行营业以来,我就在你们这里买理财产品,你们交行的服务真是贴心,理财经理值得信赖,我以后还要在你们支行买更多的理财产品。”

像门阿姨这样,在双井支行享受贴心服务的客户不胜枚举。该支行行长

陈蕊表示,银行网点始终秉持“服务社区、便利于民”的服务理念,用热情赢得客户,用真情服务客户。

此外,双井支行还结合端午、中秋等节日,联合社区的亲子家庭组织包粽子、包汤圆等活动,把客户当作自己的朋友,营造家的温馨氛围。为鼓励孩子从小培养理财意识,双井支行还推出了“小小金融家”亲子活动,同样受到了家长和孩子的喜爱。

陈蕊表示,小学阶段正是儿童理财观念培养的黄金时间,在这个时期开始培养儿童的理财观念,同时也可以培养儿童良好的生活习惯。“小小金融家”亲子活动,融合了儿童财商教育及趣味财商游戏,以寓教于乐的形式丰富活动内容,把金融、理财的概念灌输给孩子们。

接下来,双井支行将持续在周边社区陆续开展儿童财商、财富管理进社区等活动,把“服务社区、便利于民”的理念贯彻到日常经营管理中,深入社区为居民提供各类金融服务及生活便利,为社区居民搭建一个休闲、娱乐、亲子、交流的公共空间,让社区居民真正得实惠、享便利。

文/记者 王阳  
供图:交通银行双井支行

