

交通银行北京常通路支行

培养“小小金融家”



交通银行北京常通路支行位于常营乡,毗邻龙湖长楸天街,是位于商业街的一家普惠支行。该网点近200平方米,主要服务于附近7个社区的居民、商业白领与个体工商户,满足客户最后一两公里的银行业务需求。

提供人性化服务,客户心中的“第二个家”

昨天下午,记者来到交通银行北京常通路支行,看见工作人员为每位进门的客户都递上了一杯热气腾腾的红茶,主动上前询问客户需要办理什么业务。网点摆放了20多盆绿植,淡黄色的背景墙上还悬挂了一幅幅昔日做活动时的照片,十分温馨。此时正在办理取款业务的马大爷告诉记者:“我腿脚不好,儿女又不在身边,每月来银行取退休金可成了麻烦事儿,网点吕行长了解到我的情况后,就让我提前给银行打电话,每次来取钱都叫工作人员到家里接我,搀着我走过地下通



道,心里别提多温暖了!”

交通银行北京常通路支行行长吕涛介绍:“我们与客户的关系更像是邻居,客户去银行办业务就像是去邻居家串门一样。我们在妇女节会给女客户赠送鲜花,雾霾天也会给每位客户发放口罩。附近有些上了年纪的空巢老人,即使不办理业务也会经常来银行里坐坐,和我们唠唠家常,说说近期情况。”

打造“小小金融家”特色品牌,树立家庭理财意识

“对于4到7岁的小朋友来说,是不是他们想要什么玩具家长就要掏钱买?家

长应该如何引导孩子合理分配零花钱?”

吕涛告诉记者,现在有越来越多的家长不仅自己关注理财,也开始培养起孩子们的“财商”了。据了解,自2015年8月成立以来,常通路支行联手附近的早教机构,已经连续两年多为孩子们提供“小小金融家”主题金融课堂了,目前已累计开展了20余场讲座,覆盖200余户家庭。

在“小小金融家”课堂上,常通路支行工作人员以卡通人物、小故事、简单的加减法计算等方式教小朋友们认识人民币、管理零用钱、讲解ATM机取钱原理等,给小朋友们进行“财商”启蒙教育。“此外,我们以家庭为单位进行授课也是

希望家长能够正确引导孩子花钱,能够正确地约束与激励孩子。”吕涛表示。住在柏林爱乐小区的家长李女士表示,过去孩子要什么玩具就给买什么,听完课程后,自己也收获颇多。现在如果孩子想买战斗机玩具,就会让他通过自己的努力来争取。比如通过做家务等劳动来换取可以兑换货币的小红花,累计够了小红花才能买喜爱的玩具。

帮客户识破骗局

在常通路支行刚开业的时候,住在附近的居民张大爷来银行办储蓄卡,一边办卡一边盯着手机,嘴里还不停嘀咕着“存钱,告诉密码”,工作人员赶紧询问张大爷办这张卡的用途,张大爷告诉银行工作人员,微信群里收到一个通知,发消息称其公司与银行有合作,让我们办储蓄卡,然后往里存1000元作为押金,之后告诉对方密码,可以换取金币,押金还会退回来。工作人员当即觉得这是个骗局,给对方联系人打了电话核实情况,立马识破骗局。吕涛说:“电信诈骗花样百出,大家遇到这种情况一定要谨慎,避免上当。”

据了解,交通银行北京常通路支行不但给客户贴心、人性化的服务,还定期走进社区给居民讲解“认假币防诈骗”的知识,开展公益宣传,目前已覆盖600余居民。文/记者 田梦溪

交通银行北京八里庄支行

社区里的温馨驿站



交通银行北京八里庄支行位于六里屯街道,是交通银行的一家普惠支行,主要服务附近社区居民。八里庄支行虽然只有120平方米,但是按照不同的功能有序地划分为5个区域,能够满足附近居民开卡、储蓄、买理财产品、交水电费等业务需求。由4名工作人员组成的服务团队,为客户提供着专业、高效、“一对一”的精细化服务。

贴心服务,打造温馨驿站

八里庄支行给客户营造出温馨的环境。摆放得错落有致的绿植、墙上点缀的装饰画、淡黄色的基调都在这个寒冷的冬天给客户带来一丝暖意。由于来该网点的老年客户居多,八里庄支行专门为客户

打造了一个舒适的等候区。记者注意到,除了为客户配置了柔软的沙发,在沙发左侧的置物架上,网点还为客户提供了4种茶饮、30余种书籍以及报纸。下午4点左右,一位大爷正要推门进来,工作人员立上去搀扶,还和大爷热情寒暄。八里庄支行行长郭建成告诉记者,张大爷是这里的老客户了,就住在马路对面八里庄南里小区。“我特别喜欢这里的环境,就像是在自家客厅一样,每次来这里办业务,工作人员都会给我沏杯热茶,等候的时候还能读读报。”张大爷笑呵呵地告诉记者。

“这里就像是一个温馨的驿站,平时有些客户不办业务也会来这里坐坐,唠唠家常。”郭建成说。

智能化设备,操作方便安全

作为一家普惠支行,八里庄支行虽然没有人工柜台,却可以通过银行业务电子化,满足客户的基本银行业务需求。一位前来办理储蓄卡密码解锁的董先生在大堂经理王经理的带领下,来到了一台ITM远程智能柜员机前,这台柜员机能够办理多种电子渠道业务,可以直接通过视频对话连接到后台的工作人员,通过远程操作办理业务。在王经理的帮助下,董先生很快完成了身份验证,没过几分钟储蓄卡就解锁了。“过去,客户办理解锁业务必须去有柜台的网点,比较麻烦,现在,附近的居民溜着弯过来在机器上就能把业务办了,既便捷又高效。”王经理告诉记者。

客户至上,急客户之所急

今年夏天,临近生产的孕妇李女士来到八里庄支行取钱,离开银行后发现手机不见了,又返回银行寻找,急得满头大



汗。李女士告诉工作人员:“手机里的电话号码没有备份,而且手机支付宝也没设密码,担心信息泄露。”当时已经是晚上6点,到了银行工作人员的下班时间,但郭建成行长一边安抚客户,一边带领工作人员调取银行监控录像,并帮助李女士报警、联系家属,一直忙到晚上7点多,最终手机物归原主。“当时虽然到了下班时间,但是我们没想那么多,就是想赶紧帮客户找回手机,最后能找到手机对客户来说也是个意外的惊喜。”郭建成告诉记者。

交通银行北京八里庄支行作为一家普惠支行,在不断提升服务水平的时候,也一直热心公益。自开业以来,网点工作人员多次走进社区为居民开展“反假币防诈骗”讲座;支行联合社区定期聘请曲艺家为空巢老人讲评书;在每年冬天,该网点还携手周边社区居民为贫困山区人民捐冬衣,为社会公益贡献力量。

文/记者 田梦溪