

交通银行北蜂窝路支行

“金融小教室”带领老年客户群积极融入时代变化



位于海淀区北蜂窝路乙15号的交通银行北京北蜂窝路支行是交通银行的一家普惠型支行。支行客户群体多为铁路、电信等单位离退休老人。北蜂窝路支行把对老年人的理财知识普及和提高老人防范金融诈骗意识作为工作的重点,以“用育老代替扶老”的服务理念,做老人的金融学校,带领老年客户群积极融入时代变化。



深耕细作 让社区居民放心

北蜂窝路支行的深耕细作,赢得了附近社区居民的认可。曾有年迈的客户为了表达对支行服务的认可,上门赠书、题字;与北京市海淀区青少年活动中心联合组织“小小金融家”银行开放日活动赢得了社区居民、青少年活动中心的好评;北蜂窝路支行自己制作的老年人电信诈骗防范、金融知识普及和青少年的财商培养标准化课件受到附近社区的追捧。2016年,北蜂窝路支行大堂经理侯晨和同事一同成功堵截了一起面向社区老人的电信诈骗案件,为事主挽回损失1.23万元,获得分行和所辖派出所的高度赞扬。“这里的服务挺有人情味的,而且办事特别实在,在这里咨询理财的事情我放心。”来到支行咨询业务的附近居民耿女士这样说道。

2017年,王文芳的主题宣讲《做好财富规划 安享晚年生活》入选北京市银行业协会“金融知识进社区、进校园案例征集”活动中的上报案例,并荣获了北京分行二等奖。“在和其他入围宣讲员交流时,我也学到了很多其他角度普及金融知识、防范理财诈骗的方式方法。”王文芳说,未来她将继续走进社区普及金融知识,这既是北蜂窝路支行作为普惠型支行的职责,也是支行上下每名员工的使命与担当。

文并摄/王安
部分图片资料由北蜂窝路支行提供

服务传递敬老温情

走进交行北蜂窝路支行的营业厅,220平米的营业厅内有不少专属服务设施:服务区备有为老人准备的金融知识专业介绍的书籍和资料可随时取阅;便民医疗区则备有电子血压仪和电子血糖仪;自助服务区有笑容可掬的工作人员手把手协助老人们在自助设备上操作;现金区设置有老年客户爱心窗口;考虑到支行周边多有带着孩子来办理业务的老人,客户等待区还准备了儿童书籍和玩具。

北蜂窝路支行行长王蓓介绍,北蜂窝路支行附近社区多为老龄社区,客户平均年龄超过65岁。王蓓说:“这些老人们年龄大、素质高,身上还有一股‘不服老’的劲头,乐于接受学习新事物。随着互联网时代金融行业的快速发展,老人们的理财观念也在不断发生转变。过去老人来银行办卡一般就是用于储蓄和缴费业务,而今天的老年人则越来越关心如何让自己手中的积蓄获利。”王蓓说道。

“金融小教室”助力居民规划财富

当今大量的金融平台丰富了个人理财的选择,然而很多老年人的理财观念还停留在“存款”的时代。面对复杂的投资环境,老人缺乏对风险预警评估的知识与能力,易遭受理财骗局。为了普及金融知识,提高老年



人对理财骗局的防范意识,支行自2015年起就开始打造“金融小教室”,在进社区宣传反假币、电信诈骗等防范知识的基础上,增加了面向老年群体的金融知识普及和理财规划建议。“这类活动我们每年组织大约20余次,支行的工作人员要轮流做主讲为网点周边社区的老年人进行金融知识普及。”王蓓支行长说道。

客户经理王文芳是北蜂窝路支行金融小课堂的主力宣讲员之一。今年夏天,有一位老人专门来支行询问王文芳:自己用存款投资的某某平台现在取不出钱了,报警后自己的本钱还能不能追回来?谈起此事,王文芳说:“老年人理财大多是使用自己的存款积蓄

作为本金,一旦遭受理财骗局,会严重影响他们的晚年生活;为了让老人们守好积蓄、安享晚年,我和北蜂窝路支行的同事们一直将社区老人普及金融知识、防范金融诈骗作为一项重要的使命。”

目前北蜂窝路支行面向老人宣讲的“金融小课堂”主要内容包括:怎样查询投资平台的合法资质;如何判断理财产品的风险;识别常见的理财骗局等几部分。“其中如何防范理财骗局是重中之重,要教老人理财,先要教他们怎么防骗。”王文芳说,“讲课时,我经常用讲故事的方式给老人们举各种身边的案例,告诉老人常见的金融骗局有什么特点,而怎样的理财投资是安全、合理的、收益可预期的。”

交通银行黄寺大街支行

“家门口”的普惠金融服务

交通银行北京黄寺大街支行是一家普惠型营业网点,位于海淀区黄寺大街31号1层,自2015年8月31日开业以来,支行积极开展社区金融服务,围绕网点周边居民的衣食住行、健康教育等需求,搭建社交互动平台,通过联合社区居民举办防范金融诈骗宣传、金融理财知识讲座、“小小金融家”、贫困山区捐冬衣等形式多样的社区活动,扎根基层、服务百姓,得到了居民的认可。



贴近社区 客户们把网点装点成“家”

相比于传统银行网点气派的大堂、高高的柜台,普惠型网点特色的装修布局风格、优雅的环境为社区居民带来一种全新的服务体验。走进交通银行黄寺大街支行,接待区、洽谈区、业务办理区、自助服务区、休闲区一应俱全,灵活新颖、精心设计的空间布局配以鲜花、绿植点缀,墙上的一幅幅清新俊逸、苍劲有力的书画作品,极具书香翰墨韵味,也给客户营造出温馨满满的“家”的感觉。

记者了解到,网点内的鲜花与绿植都是附近的居民一盆一盆从家里搬来的,书画作品也均出自于阳光丽景社区书画协会的精心创作。“长期的‘家庭式’陪伴与优质服务让居民加深了对交行的信任,社区的大爷大妈们一遇到什么金融难题,第一时间就会找我们来进行咨询,理财方面更是对我们相当满意。”孟馨说道。

据黄寺大街支行负责人孟馨介绍,作为交通银行普惠型网点,我们主要服务于社区居民、个体工商户等,采用“自助机具+客户经理”为主导、“线上操作+线下指导”相互融合的服务模式,通过体贴入微的特色服务,为网



点周边的社区居民、企业、客户提供快捷、高效的业务咨询、财富管理与便民金融服务,并根据市场行情的变化,为客户量身打造资产配置、基金、保险和理财,让客户实实在在的受益。

除了办理业务,在一些闲暇时间,那些老客户也会来到网点看望大家。今年夏天,搬到立水桥居住的80岁高龄的程大爷专程坐

车来到网点,“不为别的,就只是为了到网点坐坐,和我们拉拉家常。他还高兴地拿出自己的理财收益单给我们看,嘴里念叨着,闺女,有你们在,我百分之百放心!”孟馨对记者说道。

洞察细节 识破骗局为居民挽回损失

在今年9月份,一对60多岁的老夫妻来

到网点,支支吾吾地说要办理一张银行卡,在他们身后不远处站着一位穿西装的青年男子,并不时的用眼睛暗示老人到柜台办理。细心的客户经理小赵发现了异常,怀疑老人可能遇到了诈骗,立即上前询问。经了解,老人道出了事情的原委,原来在该男子的推荐下,他们选择了一款写有“保底稳赚、快速创收”的新型保险投资理财基金,收益相当可观,只需办理一张银行卡,将钱存进去就行。

小赵为老人详细讲解金融知识,经过半个小时的沟通与劝说,老人这才恍然大悟,明白这是打着高额收益的幌子行骗,而此时该男子已不见了踪影,老人再三感谢支行的工作人员。

“银行承担着部分社会责任,老年人由于金融知识匮乏,自身防范、识别风险的意识非常薄弱,成为诈骗案件的高发人群。因此,对他们的宣传引导就显得十分必要。我们支行定期会走进周边社区,通过讲座的形式开展反金融诈骗、防假币宣传、金融理财知识讲座等宣传教育,为社区居民普及金融知识。”孟馨这样说道。

文/王鹏飞



交通银行北京时代之光支行

客户身边的金融便利店



17点20分,客户王欣匆匆地推门而进。柜员陈超立即上前询问:“您好,请问办理什么业务?”

“朋友推荐了一家投资机构,麻烦帮我看一看靠谱吗?老板会不会拿着我的钱跑了?是收益越低越安全吗……”苦于对投资理财知识的陌生,客户王欣一连问了十几个问题。原来,王欣最近手头有笔闲置资金,被忽悠拉进个人投资群,怕上当被编成“某些”专家”推销的窗口,于是急忙跑到交通银行北京时代之光支行,却没有注意到柜员距离下班只有十分钟的时间。

“客户这么着急跑来,主要是源于信任,我不能辜负了他的这份信任。”柜员陈超说,一般咨询业务比较好解答,但是像王欣这种对理财知识不太了解,问题却特别有针对性的客户,需要更多时间来交流和指导。

18点30分,天色已晚,陈超耐心地解答

完王欣的所有疑问,没顾得上喝一口水。王欣欣头悬着的一块石头,终于落地了,突然意识到自己耽误了工作人员下班,连忙致歉,而陈超却没有丝毫怨言。

事情虽小,却见真情,这样的暖心故事几乎每天都在上演。多为客户着想,每向前一

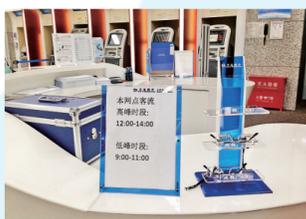
步,就会与客户的距离拉近一步。“第一次进来的客户会好奇为什么没有办事窗口,别看我们办公地点面积不大,但是客户的各项需求都能满足,可谓‘麻雀虽小五脏俱全’。”交通银行时代之光支行行长马铁军介绍称,目前交通银行在全市30余家普惠型网点中,有



一半是没有柜员窗口的,柜员和客户之间少了那一道玻璃隔板,心与心的距离更近了,每一名客户都能享受一对一的VIP服务。

不仅如此,交通银行时代之光支行经常组织各项活动来贴近居民生活。6.1儿童节,孩子们可以免费领到一支画笔来描绘自己“心目中的银行”;重阳节,开展敬老爱老活动,深入社区开展反洗钱、反假币宣传;圣诞节,客户关注银行二维码就可以获得包装精美的平安果;冬季来临,开展向贫困地区捐冬衣的活动,温暖孩子们的心灵;客户将财物落在银行,柜员帮忙悉心保管;上门服务周边小区居民,教老人使用手机银行……一点一滴的关怀,让客户有了远亲不如“金”邻的感觉。告别了银行柜台前排起的长长队伍,取而代之的是一对一的贴心服务,俨然已经成为客户身边的金融便利店。

文/范鑫 供图/交通银行时代之光支行



交通银行政务中心支行

热情周到的“老朋友”



交通银行北京政务中心支行位于丰台区的北京政务中心,是交通银行的一家“普惠型”网点。2016年年初成立至今,为附近的企事业单位和居民提供业务咨询、财富管理和便民金融服务。虽然只是个年轻的支行,因其业务齐全、服务热情周到,逐渐和很多客户成为了“老朋友”。

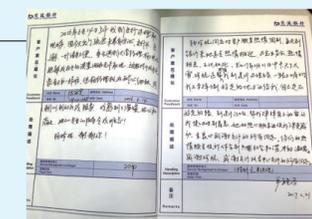
政务中心支行环境干净、舒适,分有大堂服务区和柜台服务区,大堂服务区里设有电子银行体验区、客户填单区及休息区,多媒体查询机、存取款一体机、电子回单柜等自助设备在这里一应俱全,叫号机、自助发卡机、网银体验机也给客户带来极大的便利,很多业务在机器上就能自行办理。在整体装修上以温馨为主,鲜花、绿植点缀其中,休息区里放置着沙发、饮水机,客户在等候办理业务时,可以坐下喝喝茶、聊聊天。另外,政务中心支行还贴心地准备了不同度数的老花镜、医药箱等满足客户需求。

大堂经理杨珍妮负责引导分流客户,

在客户意见簿上,陈女士特意写下了几百字,表达对杨珍妮的感谢。今年夏天,陈女士来到政务中心支行想办理取现业务,但由于着急出门,竟然把银行卡落在了家里。杨珍妮了解情况后,教陈女士用起了交行手机银行的无卡取现功能。取现后,考虑到陈女士需要用零钱,杨珍妮又将部分现金在柜台上换好了零钱。“大堂经理杨珍妮教会我在手机上使用无卡取现功能,这些

原本对于我来说非常困难,但杨经理极为耐心、细致、周到地为我服务,我感到很温暖。”陈女士事后说道。

政务中心支行成立之初,杨珍妮就来到了支行工作,两年时间下来,她已积累不少经验,“年纪偏大的客户更喜欢纸质凭证,年轻人则更喜欢使用手机、自助机办理业务。”如果客户是来办理相对复杂的业务,杨珍妮也会提前跟客户说清楚办理需要哪些步骤,让



客户心里有数。今年,杨珍妮等三名员工被评为支行的优秀员工,负责人魏经理介绍,优秀员工是根据在客户中发放的调查问卷结果选出的,政务中心支行非常重视服务质量,来这里的每位客户都是贵宾级客户。

政务中心支行共有六名员工,大部分都是老员工,他们都有着很强的业务能力和服务意识,客户经理米军已经在交行工作了16年,有客户说“只要是他推荐的产品,我就放心。”久而久之,他和许多客户成为了朋友,每次看到自己的客户在“朋友圈”写下对支行员工的感谢时,他也由衷地开心和骄傲。

车女士原本是政务中心支行的一名对公客户,几次合作下来,被支行员工的热情服务打动,车女士选择成为了交行的个人客户。车女士在朋友圈写道:“交行政务中心支行的服务真周到,又是咖啡,又是茶,而且每次来态度都非常热情。”车女士说,这是她到过服务最好的一家银行。

文/张恬恬