

## 交通银行北京西红门支行

# 扎根社区 服务居民

交通银行北京西红门支行毗邻西红门鸿坤广场，四周被居民楼环抱。该支行是交通银行的一家普惠网点，5位工作人员组成了一个颇具“战斗力”的集体。他们扎根社区，服务好每位客户，为社区居民、小微企业和个体工商户送去贴心而便捷的金融服务。

### 热情服务聋哑人 无声世界见真情

一天，身着黄色上衣的聋哑女士一行2人来到西红门支行，工作人员祁顶立上前迎接，拿出笔和纸，让聋哑客户写下需要办理的业务内容。在得知客户需要办理一张银行卡后，祁顶立在纸上一项项写明用卡的注意事项，提示客户安全用卡，防范风险。当进入授权环节时，营运主管张顺提示聋哑客户要注意用卡安全，并强调其所持银行卡不要出借给他人使用。

对于聋哑人士这样的特殊群体，交通银行北京西红门支行要付出更多的爱心和耐心，而更多的交行客户从西红门支行感受到的是关心和细心。

### 多番关切挽救损失

#### 走进社区宣传金融知识

前不久，一位年轻小伙子来到网点，一边焦急地打电话，一边操作自助取款机。工作人员发现小伙子神色焦急，电话中不断询问对方姓名、卡号，遂赶紧上前询问情况，劝说小伙子仔细核实对方身份。经再三确认，小伙子恍然



大悟，原来这是一个新式的诈骗手段。据小伙子称，他接到了自称某电商平台客服人员的电话，说他在网上购物时用户信息发生错误，需要缴纳一定的押金用来更改信息，否则将会被扣除巨额费用，所以他马上到网点，准备汇一笔钱到对方的账户。正是西红门支行工作人员的多番提醒和确认让他免遭损失。

为了防止类似的情况再次发生，交通银行北京西红门支行行长张涛组织

全体员工进入附近居民小区，主动向居民宣传金融知识，发放宣传资料，现场解答居民关心的投资理财、人民币真假鉴别、小额信贷、网上银行等问题。“凡事多和儿女商量，不要轻信陌生人的话就转账汇款。”一句句温馨的提示，一次次耐心的讲解，获得了居民的信任，也吸引了居民热情参与。“想不到办理一张交通银行卡就能缴水电费、煤气费、手机费、社保和医保，真是太方便了，你

们真是把服务送到家了。”家住西红门理想城小区的居民说。

### 组织居民参赛广场舞

#### 搭建平台扩大影响力

交行西红门支行对居民的关注已不仅仅停留在银行业务方面，他们走进社区，深入生活，为老百姓的生活增添色彩。

考虑到广场舞是近年来兴起的一种群体性休闲娱乐方式，受到很多中老年人的喜爱，2017年，交通银行特别针对全国广大热爱广场舞、热爱展现美好生活的中老年群体，举办了一场大型赛事活动——沃德杯广场舞大赛！

而为了拉近与居民的关系，给居民们带去欢乐，交通银行西红门支行深入社区，广泛组织附近的小区居民，积极参加此次广场舞大赛。“这次沃德杯广场舞大赛为热爱广场舞的广大客户群体搭建了一个展示自我、超越自我的平台。同时，增强了社区凝聚力和归属感，更进一步提升了交通银行的社会形象和知名度。”交通银行西红门支行代理行长惠娜说。

## 交通银行清城支行

# “更多”服务 温暖冬日

更多关爱，更多耐心，更多理解，即便在冬日，交通银行北京清城支行三个“更多”的服务，也让客户感受到浓浓的暖意。

在银行柜台办理存取款业务，老年人占了很大的比重。针对这一现状，交通银行北京清城支行将耐心和关爱放在了服务的首要位置。

### 服务老人有耐心

“你们的工作人员都特别有耐心，也热情，给了我不少帮助，真是太谢谢你们了。”杨阿姨今年78岁，腿脚不便，每次到支行办理业务都需要保姆用轮椅推着，一到支行的门口，客户经理和保安就赶紧上前帮忙。

“我上次买的理财什么时候到期？国债到期了吗？”和很多高龄老人一样，杨阿姨忘性不小，同样的问题常常隔两三天就会来问一次。“比如是12月30日到期的理财产品，昨天刚问完，今天路过银行，还会问什么时候到期？这些客户就需要我们足够的耐心和关爱。”每一次咨询，客户经理都会将合同里时间等一些细节信息重点圈记出来，并耐心地讲解给老人听，直到老人明白。“我会用A4纸给她一二三四五每一笔都写清楚。但过几天，她就说，你上次写得清清楚楚的别张纸我找不着了，你再给我写一遍吧。”于是，只要客户需要，客户经理张术就一次又一次地在纸上写清楚，并做出标注。

其实，像杨阿姨这样的老年人很多，大多数时间儿女无法陪在身边，需



要给他们帮助远不止在营业厅的这点事儿。对于清城支行员工来说，老人购买理财产品时的安全提醒也是很重要的一项服务内容。

### 定期宣传防诈骗

清城支行的负责人王新向记者介绍，清城支行的服务目标是全方位服务社区居民，做清城片区服务最好的银行。“各种节假日，我们都会和居委会联手，在清城南区广场举办防电信诈骗宣传活动，给居民发放一些资料，进行防诈骗的基础知识讲解。一旦发现客户有类似上当受骗的情况，我们的工作人员都会尽力劝阻，帮助老人防范金融诈骗。”

有一个例子让王新记忆犹新：一位退休老人，被电信诈骗了60多万。“骗子给老人打电话，自称是法院的，说老人家

况后，第一时间给老人办理了挂失，协助老人报警，保住老人卡上的剩余金额。”

“反诈骗工作，我们会一直做下去，也会和居委会多沟通合作，定期举办宣讲活动。”王新表示。

理财知识从娃娃抓起

### 理财知识从娃娃抓起

除了需要帮助的老年人，小朋友们也是交通银行北京清城支行关注的群体，理财知识就是从娃娃抓起。

今年夏天，清城支行举办了“小小金融家”活动。活动现场火热而趣味横生，清城支行的“金融老师”通过展示有趣的PPT和进行好玩的游戏，使小朋友们学到了财商知识。活动现场，很多家长带着孩子体验了清城支行的智能发卡机和存取款一体机，实际操作办理金邻卡和存取款业务，同时还初步了解了银行金融知识和各国外币。“小小金融家”们在活动过程中，积极回答问题并提出了自己的疑问，有模有样地和银行的大哥哥、大姐姐们进行交流。

“活动结束后，很多小朋友及家长都跑来告诉我们，希望能够开展更多的类似活动，给小朋友提供学习的平台。”王新说，清城支行将积极开展客户活动，服务社区居民，努力成为客户最贴心的银行。



里出现了问题，要冻结资金，老人一听就信了，就按照对方的要求汇钱。后来发现不对，来支行查明细，工作人员了解情