

交通银行北京文化园西路支行

利民生 惠百姓 愿做您的金邻

交通银行北京文化园西路支行位于林肯公园南门底商,以“自助机具+客户经理”为主导,“线上+线下”相互融合,居民可以不出小区就能办理各项业务。

留一盏灯等您回家的还有我们

18点05分,家住林肯公园小区的张先生推开门。

大堂经理程伟上前询问:“您好,请问办理什么业务?”

“我想买个理财产品,有什么好产品可以介绍一下吗?”

张先生表示自己对于理财产品不太懂,手里有点富余的钱,正好趁着下班来银行咨询一下。在程伟耐心地为张先生介绍完各种产品后,已经是18点30分了,张先生这才意识到自己耽误了工作人员下班,连忙致歉。

“只要客户进门,我们在网点,不管是否已经下班,为客户服务都是我们应尽的职责,同时让客户体会到留一盏灯等您回家的不只您的家人,还有我们。”程伟向记者说道。

这样的事情几乎每周都会在网点上演,为方便下班后需要办理业务的社区居民,网点实行错峰营业,营业时间为10点—18点,这种以便利性、差异性服务为出发点的延时服务制度,让周边居民在传统银行网点营业结束后,依然可以享受到更为贴心、便利的金融服务。

走进9个社区 服务送到家门口

“远亲不如金邻”,“利民生·惠百姓”一直是交通银行北京文化园西路支行的服务宗旨。2017年,网点联合所在地的荣华街道,举办了覆盖附近金地格林小镇、卡尔生活馆、上海沙龙等9个社区,共计18场次的便民服务日活动,受到了周围社区居民的一致好评。

大堂经理王云告诉记者:“前几天,林肯公园一商户张女士来银行转账汇款,称因为使用第三方平台收款总不到账,询问平台客服后,要求交2千保证金才能完成收款到账。”

王云介绍道,像类似这种交保证金的汇款业务,我们都会询问一下客户具体情况。原来张女士拨打的“第三方平台客服电话”是在网上搜索的一个手机号码,王云马上提示张女士拨打公司官方客服电话,不要轻信个人手机号码。在询问官方客服后,张女士才明白原来自己拨打的是骗子电话,有幸避免了一笔损失。

网点负责人杨静向记者说:“为了提升居民风险意识,避免类似事件发生,我们走进9个社区开展具有特色的教育活动,也是希望让更多的居民可以在家门口就能享受到金融服务,了解电信诈骗手段、防范措施,守住‘钱袋子’。”

开展特色活动 服务体贴入微

今年文化园西路支行还联合亦庄镇贵园南里北区举办了“小小金融家”活动,推出了“情商+财商”的创新课程设计,设计十个关卡,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,提升孩子的十个情商力,助力十个重要财商力的培养。

在每年的圣诞节之际,网点工作人员装扮成圣诞老人,送圣诞礼物,给孩子们一个不一样的圣诞节。家住贵园南里的刘阿姨告诉记者:“交通银行不仅服务好,开展社区活动也非常多,小孙女每年收到银行圣诞老人的礼物都特别开心,今年也参加了小小金融家活动,回家就开始学习怎样分配自己的零用钱。”

交通银行北京文化园西路支行将会继续走进社区持续开展理财知识宣传、金融讲座、小小金融家等活动。为社区提供特色的金融产品与便民服务,打造精细化、多元化的服务,让金融服务更加贴近百姓民生。12月28日交通银行文化园西路支行将迎来两周年店庆,为答谢新老客户,网点将举办贵金属展示、免费义诊等活动。

文并摄/记者 赵迪
部分图片交通银行文化园西路支行提供



交通银行北京旧宫支行

家门口的好管家



“您好,请问有什么需要帮助您的?”
“我们想办张银行卡,还需要开通网上银行。”

“请问您开通网银是要做什么呢?”
“这个不方便告诉你。”

“两位70岁左右的老人一进银行就慌慌张张的要办银行卡,还说要开通网上银行,用途不方便告诉我们。再三追问下,老人表示只告诉我一个人,希望我能保守秘密。根据以往的经验,我们推断老人遇到了电信诈骗……”交通银行北京旧宫支行的客户经理常伯秋向记者讲述起前不久发生在行里的一次诈骗事件。

防诈骗 帮老人挽回经济损失

深秋的一天,交通银行北京旧宫支行客户经理常伯秋帮助了两位老人识破诈骗分子骗局,避免了老人资金损失。他告诉记者:“在客户办理储蓄卡时,我们通常都会有工作人员亲自核实办卡人信息,询问办卡用途。这两位老人当时非常慌张,不仅不说办卡用途,嘴里还一直念叨‘请快一点’,并要求我们给他们开通网上银行。”

一般老年人基本不会使用网上银行功能,常伯秋当时判断,两位老人一定是遇到了什么棘手的事情。据常伯秋介绍道,两位老人是接到一个自称

“通州法院”的电话,告知身份信息被盗,有人利用其身份正进行诈骗,要求马上把钱补上,办理的新卡要预留“法院”提供的手机号码,通州公安分局稍后会联系他们核实情况。老人们在银行时,他们还接到了自称“通州公安分局”的骗子电话,常常伯秋接过电话与骗子对话时,对方表示只跟本人沟通,便挂了电话。随后老人仍然坚持要办银行卡,常伯秋一边稳住两位老人,一边让同事报警求助。在警察与骗子通电话后,老人这才醒悟自己遇到了电信诈骗,非常感谢银行工作人员为自己避免了资金损失。

支行行长王艺告诉记者:“现在老年人的金融安全意识比较弱,我们平时也会在银行公共教育区、周边社区为老年人普及金融知识、讲述防范电信诈骗案例。”

不仅是老年人,现在年轻人对于电信诈骗也是防不胜防。大堂经理王焯告诉记者:“现在网购越来越发达,年轻人在平时网购时也会遭遇电信诈骗。前几天,一位二十多岁的姑娘来银行办理转账业务,在自助设备前有些犹豫,我上前询问,原来这位女士是收到了电商平台卖家退货电话,购物单号信息对方都已核实正确,但需要

交一部分保证金,随后退款和保证金才能一同退回。”

王焯马上建议她先不要着急转账汇款,要先拨打电商平台官方客服电话,咨询一下是否有退货商品。这位女士在询问电商客服后,得知并没有商品要退货,才明白自己刚刚是被骗子忽悠了。

为行动不便居民提供暖心金融服务

交通银行北京旧宫支行位于大兴区旧桥路与旧宫东路交叉口西南,该行设有接待区、洽谈区、业务办理区、自助服务区、财富管理区、休闲区,为周边居民提供暖心的金融服务。

家住旧宫红星北里的崔老阿姨今年60岁,由于朋友给自己汇款,需要开户,但身患“半身不遂”,碰巧当时家里无人,无法到网点办理业务。崔阿姨致电该行诉说情况,银行工作人员亲自上门把崔阿姨接到银行办理业务,事后又将崔阿姨送回家中。

银行负责人王艺告诉记者:“周边这些社区老人比较多,我们经常会为出行不便的老人进行上门服务,网点上门服务频率每月一到两次,只要客户有需要,我们都会尽全力把服务做到最好。”

文并摄/记者 赵迪
部分图片交通银行旧宫支行提供