

交通银行北京观山园支行
银发「潮人」
学习驿站



交通银行北京观山园支行是海淀区世纪城大社区北部的一家普惠型网点,位于蓝靛厂路19号观山园小区北门西侧的底商。与空军指挥学院一路之隔,周边幼儿园、小学、中学等优质教育机构环绕,每到上学、放学时,门前车水马龙。作为一家扎根社区的普惠型便民金融网点,经过两年多运营,观山园支行已获得周边居民的认可,建立起自己活跃的“朋友圈”。除了办理业务,邻居们隔三岔五还喜欢找这里的姑娘、小伙子聊聊家常,分享生活中的新鲜事、新技能,这里已经成为银发“潮人”的学习驿站。

耄耋老人用手机银行 骑共享单车

观山园支行是交通银行在北京设立的第一批普惠型网点,2015年8月正式营业。网点年轻,团队也年轻:支行行长田亮刚三十出头,田蒙、耿晓辉和刘辉都是毕业时间不长的90后,但他们都挺有老人缘,经常有大爷、阿姨来找他们聊天,咨询智能手机使用等问题。

客户经理田蒙印象最深的是一位年近九旬的老爷爷,“老爷爷今年应该是89岁了,可潮了。共享单车刚流行,他就骑着过来办业务了。他会用手机银行、手机淘宝、点外卖,甚至还会团购,真不像九旬老人。”老爷爷在玩转这些智能设备的过程中也会



遇到问题,家附近的交通银行网点就成了寻求解决办法的好地方,“老人遇到问题有时会来找我们询问,比如使用手机银行的具体细节、手机支付等。我们的年纪跟他孙儿辈相当,交流起来很亲切。”

支行行长田亮说,周边老年人文化层次比较高,喜欢接受新鲜事物。叔叔阿姨们跟网点同事熟悉之后,经常来交流,比如出去旅游了做个音乐相册发来分享、送个小纪念品之类的。有时购买了智能设备、小家电也会拿到网点来,请同事帮着看使用说明。“能帮助他们很开心,我们也能学到新东西。”

航空专家给客户经理签名送书

作为社区便民金融网点,观山园支行从开业起就积极融入社区,参加各种社区

活动,如到观山园、晴雪园、春荫园等周边小区以及空军指挥学院干休所等单位开设公益金融知识讲座,为居民讲解假币识别、防金融诈骗等实用知识。田亮和同事们每年都参加怡丽南园小区的学雷锋活动,为居民提供咨询服务。参加的社区活动多了,熟悉的居民朋友逐渐增多,上下班路上打招呼的也多了起来。“这边的叔叔阿姨们都特别热心,比如一位宋阿姨,出门旅游都想着给我们带纪念品;买趟水果路过网点还会进来给我们分一些。”田蒙说。

居民赠送的小礼物中有一件特殊的礼物被珍藏在网点书架上,那是空军指挥学院教授马毓福先生编著的《中国军事航空》。打开封面,序言部分的空白处可以看到“赠刘辉同志 马毓福”的字样。据田亮介绍,这本书是网点开业两个多月时,马先生送给客户经理刘辉的。刘辉一开始也不知道马先生是空指的专家,办业务时聊天聊到航空的话题,才得知马先生出过很多书,很想拜读,于是就有了签名送书的故事。

接孩子放学 进支行喝杯热水

观山园支行离人大附小、人大附小二分校都是步行一二百米的距离,每天快到放学的时间,都有些老人早早过来等候,一些家长就会走进支行坐坐。田亮说,客人来到大堂等候,客户经理都会给他们送上热水,现在放学时过来的基本都是老熟人了。

放学时段,蓝靛厂路车流密集,停车不便。因为支行位置明确,有时候接孩子的老人不方便与开车的家长会合,也会到观山园支行等候上车。

田亮说:“不管居民们是来办理银行业务,还是交流分享新技能,或是等着接孩子,我们都很开心,因为我们就是社区服务的大平台。”

交通银行北京半壁店支行在海淀区田村路街道辖区内,这个城乡结合部的街道既有高档商品房小区,也有平房社区,还有部队大院,物业类型多样。位于田村路25号的交通银行半壁店支行周边:背靠部队大院社区东营房,西邻商品房小区乐府江南,北面是平房社区半壁店第二社区。半壁店支行服务的客户遍布这些社区,因身在东营房社区,因此部队大院居民、退役官兵是该网点员工接触最多的客户。据半壁店支行行长姚培培介绍,该支行服务的最大客户已经90多岁了,是一位抗战老兵,曾参加抗战胜利70周年阅兵式。

无障碍服务 老兵点赞

半壁店支行开在雅合世金公寓底商,网点西侧有停车场,无障碍设施直达大堂。营业时间,自助服务区和大堂之间的门一直开着,如果看到有客人坐轮椅或代步车过来,客户经理会提前把这道门完全打开,以便出入。支行正式营业不久,抗战老兵就在一位看上去80岁左右的阿姨陪同下来这里办业务,之后每隔一段时间都会来一次,打理养老金。“老爷爷来



的时候,我们都会请他坐到沙发上,再帮他办业务。同行的奶奶说会说‘闺女,你们的服务真好!’老爷爷也点头赞同。”客户经理武海静说。

由于普惠型网点没有柜台,大堂就像家里的起居室,附近居民来办事就像串门,办业务时都会聊聊天。知道这位90多岁的老爷爷是抗战老兵,就是聊天中得到的信息。当时抗战胜利70周年阅兵式刚结束,阅兵式自然成为聊天的热门话题,“老爷爷以往来这里话不多,但说起阅兵就打开了话匣子,说起了自己登上观礼台参加阅兵式的经历。他是我们服务的年龄最长的客户,而且是抗战老兵,所以印象特别深刻。”武海静说。

未雨绸缪 为居民推出养老规划

营业两年多,姚培培和同事们足迹



已经遍布周边社区,熟悉了客户群体的特点。针对周边社区的人口现状,支行为中老年客户专门设计了《养老规划》课程,客户经理集体备课,做出了宣讲内容30分钟左右的课件。2017年,支行举办了7场养老规划小型讲座,今年他们计划每月举办一次。“养老规划,针对中年人多一些,内容主要包括如何配置资产、设计资产配置‘金字塔’等,一次三五个人就可以开讲,时间控制在半小时左右。养老是大家都会面临的问题,我们希望这样的讲座能在专业范围内给居民提供一些参考。”姚培培说。

除了量身订制的讲座,半壁店支行还会帮助投资基金的客户做基金诊断书。由于提供贴身服务,支行客户经理和很多客户都建立了比较密切的联系,电话经常沟通。记者采访时,姚培培不时会接到客户的咨询电话。“你可以在手机银行上操作,年底正好行里有活动……”通话中,姚培培和客户像闺蜜一样交流。

会客厅成居民临时书房

没有高柜台,大堂里摆着宽大柔软的沙发,有免费wifi,交通银行普惠型网点这些标配,让居民感觉亲切而方便。和客户经理熟悉后,有的居民没事就到网点串个门。“居民们常来聊家常,不管是不是办业务,路过就来坐坐。有时外出旅游带点特产也想着我们,山东萝卜、白洋淀鸭蛋都捎过。”姚培培笑着说。

聊天、喝咖啡,半壁店支行偶尔还客串一下居民临时书房。去年有位居民因邻居装修,每天都带着书到支行来求清静。“这位邻居说,这儿像家一样,呆着舒服。”武海静说。

两年多来,已有越来越多居民走进半壁店支行,熟悉网点员工。谈起新一年的计划,姚培培说,他们要多走进社区,除传统的捐冬衣、金融讲座外,还参加社区党建活动,向“北京榜样”张喜忠等社区先进人物学习,更好地扎根社区,服务社区。

本版文/记者 王渊

交通银行北京半壁店支行

敬老爱老养老 抗战老兵点赞