

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

山东鄆城农村商业银行

让客户冬日里感受春天般的温暖

本报记者 李贺 通讯员 张富贵 韦安然

寒冷的冬日,在鄆城农商行让人感受到的是人与人之间的温暖,干净整洁的环境让人心中舒畅,每位工作人员的微笑更让人如沐春风。“以客户为中心”是鄆城农商行的服务理念,他们注重创新服务形式,做到了“细心、热心、耐心”,得到了广大客户的一致好评。

一个微笑温暖您整个冬天

走进鄆城农商行,给人印象最深的就是银行工作人员微笑着迎接,让人感到寒冬时节里的温暖。在大厅内,员工们都统一着工装,带着胸牌,仪容、仪表干净、整洁,精神饱满,专业耐心地为客户服务。

“这里的服务没得说,这些孩子们对人热情周到,看见就觉得亲切。”前来办理业务的王大妈说,每次来办理业务都和老伴一块来,老伴在休息区等待,银行服务人员不但带着她办理业务,还把她老伴领到爱心坐席。

鄆城农商行工作人员李静介绍,一直以来,鄆城农商行将提升服务质量和客户满意度作为为民服务的工作出发点,建立了“以客户为中心”的核心理念。实行统一着装,挂牌上岗。做到服务语言规范化、服务形象职业化、服务纪律严明化、服务技能专业化。

在鄆城农商行的营业厅,记者看到,该大厅井然有序、干净整洁。李静介绍,鄆城农商行制定了《鄆城农商银行营业网点环境卫生规范》,明确责任人、责任区域,实现了网点形象“无缝隙”管理,网点内外环境干净整洁,车辆停放秩序井然,同时配备客户休息椅、饮水机、视频电视,增加自助银行终端等服务设施。

好的环境和服务需要学习和训练。通过业余时间学习、训练,鄆城农商行所有员工均能熟练掌握本岗位业务技能、规章制度,对业务操作流程熟记于心,满足了不同客户多层次的金融需求。

同时,该行建立了“员工互评”制度。每天晨会期间,由网点员工对各自着装、仪容仪表、服务态度、服务纪律及日常服务行为进行互查,对检查发现的问题,及时整改,确保以良好的精神面貌迎接客户。



服务无微不至让客户满意

在“以客户为中心”的服务理念下,根据客户和金融产品特点,鄆城农商行创新服务方式,做到了“细心、热心、耐心”,得到了广大客户的一致认可。

例如网上银行、手机银行等,在青年客户群体中颇受欢迎,而其优惠政策也吸引了相当一部分商业客户,通过对青年客户和商业客户的针对性宣传和拓展,实现了业务发展、服务提升双赢局面。

“网上转账安全便捷,无手续费,能够实时到账,让我足不出户就享受到各种金融服务。”前来办

理业务的杨先生说,过去办理转账业务,需到营业厅办理,一路上带着大量现金总觉得不安全。而如今,开通了农商行网上银行的他,只要在家里轻点鼠标就可实现轻松转账,操作一完成,手机就会收到短信通知,既快捷又安全。

鄆城农商行创新服务方式,建立了优质客户回访制度,通过手机短信,用地缘优势、亲缘优势打动客户,吸引客户,维护客户、争取客户,储备了大批潜在优质客户,促进了业务发展。

该行还进一步延伸金融服务

触角,在保护客户及银行的资金安全,防范业务操作风险的前提下,走出柜台,为客户提供上门服务,取得了良好的效果。

开设特殊客户绿色通道。对老弱病残孕客户,开设绿色服务专柜,设立老弱病残孕休息专席,为客户提供便捷的服务。

认真听取客户的意见,不断建立完善服务监督、客户投诉受理和应急处理机制。畅通了客户咨询和投诉渠道,对客户投诉,做到了事事有着落,件件有回音,有效提升了客户满意度。

济宁银行
BANK OF JINING

“惠”聚儒商卡,理财“通”天下

儒商理财卡是济宁银行结合历史文化而发行的一款便民、利民、惠民银行卡。它具有ATM交易、POS消费、自动理财、代收代付、短信通知、一卡多户、存取现金、电话银行等多项功能。

实惠一:定活自转—活期便利,定期收益

凡卡内超过2000元的存款,均按照存款期限享受相应档次的定期存款利率,三个月、六个月、一年、两年、三年、五年。资金“后进先出”,保证利息收益最大化。您消费、取现时,先使用账户内最后存入的存款,剩余存款继续享受定期高收益。

实惠二:存款利率,一浮到顶,全市最高

我行各档次存款利率均在人民银行基准利率的基础上上浮20%!

实惠三:17项免费,没有用卡成本

本地ATM跨行取款费、异地ATM跨行取款费、短信通知服务费、儒商理财卡工本费、年费、小额管理费等17费用全免,无用卡成本。

实惠四:积分欢乐送,精彩儒商城

消费有积分,存款送积分,办理新业务赠积分。积分可兑换:中石化加油卡、话费充值、孝心体检卡、创意家居、精品家电、数码影音等。到儒商积分商城就“兑”了。

实惠五:银联柜面通,异地更轻松

可在山东省内光大、民生、平安、兴业、浦发、中信、齐鲁、莱商等21家商业银行中的任意一家网点柜面办理存款、取款、查询余额等业务,用钱随时可取,存款实时到账,且不收取任何手续费。此外天津、河南、河北、浙江、山西部分城市商业银行也已开通。

实惠六:可免费开通网上银行、手机银行

网上银行、手机银行系统及跨行汇款均免费。手机银行,无需上网,可以进行实时汇款、ATM预约无卡取款、手机号码转账、自助缴费、账单收付等新兴金融业务!

