

厅堂内外的 那些暖心事

招商银行济宁分行温馨服务纪实

记者 张夫稳
通讯员 王海涛 丁超

服务是银行永恒的主题,厅堂内外的一件件实事,让服务和温暖延伸到客户心里。在招商银行济宁分行,有一群可爱的银行人,他们工作在一线,用最真诚的微笑,最专业的技能,最暖心的服务,迎来送往每一位客户,他们用无数小事筑起招商银行的“温暖”形象,让温馨常驻客户心间。在招商银行济宁分行的下辖网点,总有温暖的故事发生。

卡,否则无法发放社保金。他母亲的社保卡由招行乌鲁木齐分行签发,由于老人在家不慎摔伤了腰行动不便,郑先生便走进邹城支行询问能否异地代办。

客户遇到难题,如何解决?邹城支行坚持“有解”思维,大堂主管曹金通过行员热线咨询社保卡异地激活问题,随后又和乌鲁木齐分行营业部取得联系,仔细询问社保卡激活属地要求。了解清楚后,经过全面评估,支行决定为客户提供上门服务。

8月8日,虽值立秋,天气依然炎热,大堂主管和市场经理按约定准时到达郑先生家中。市场经理耐心解释,指导业务办理流程,重置密码完成激活,并帮老人修改了预留电话、下载了手机银行。

“叮”的一声,手机银行第一笔100元资金转账顺利完成,郑先生和他母亲均如释重负。邹城支行积极响应,难题迎刃而解,贴心服务收获母子俩频频点赞。“为客户多想一点,让客户少跑一点”,树牢“有解”思维,从实际需求入手切实为群众、客户排忧解难。

现金业务

“我给您换成最新的钱”

7月末的一天午后,室外天气闷热,招行济宁兖州支行厅堂里客户渐渐少了下来。一位满头大汗的老人急匆匆奔进大厅,径直走向柜台,焦急询问,“闺女,

恁下班了嘛,俺着急取钱,能不能通融通融,给我把钱取了,这钱急用。”

老人看上去70多岁,背驼得厉害,浅灰色的上衣被汗水沁湿了一大片。“我们中午不下班,您先请坐,我现在给您取钱。”看着老人满头大汗,网点柜员张楠轻声安抚老人。“闺女,我这出了一身汗,味道不好闻,换个男同志吧。”老人一边用手背擦拭额头的汗水,一边向后退了退,面露羞涩,坚持不肯坐下。

这时,大堂经理端来一杯温水,“别着急大爷,您先喝口水,这儿有纸巾,擦擦汗吧。”老人接过纸杯放在柜台,顾不得擦汗,小心翼翼掏出一张崭新的银行卡递给张楠。得知自己拿错了银行卡,老人反复看了几遍,颓然低下头,“岁数大了,不中用了,这可怎么办好,孩子还等着这钱娶媳妇呐……”一边说着,老人便挪步要离去,一脸沮丧。

张楠赶紧喊住老人,再三确认取款用途后,通知大堂经理协助老人在ATM机办理了跨行取款。正午天热没顾客,老人从集上收摊匆忙赶来,取钱给孙子结婚用,1万多元钱是他赶集卖葡萄积攒很久的辛苦钱。“办喜事要用新钱,喜庆,我给您换成最新的钱。”拿着崭新的钱,老人喜笑颜开。

走出网点不久,老人手里拎着一兜葡萄折返,“闺女,自家种的葡萄,不好看但是可甜了,你

们都尝尝,今天太谢谢你们了,不然还得跑回镇上,啥事都耽误了,给取的钱还这么新。”

“知道银行有规定,不让你们犯错误,我放在柜台外面,你们不算收。”话音未落,老人匆匆跑出网点大厅。看着这份珍贵的“礼物”,张楠和同事们感动不已。

服务,是多说一句话,是多一份提醒,有了这句提醒,一位老人可以少奔波几小时,多做一件小事可以让他人省时省事,满心欢喜。

现场服务 保安也是服务代言人

招商银行济宁曲阜支行,坐落在东方圣城的核心位置,客户对于曲阜支行的印象除了暖暖的招银红,还有薛广军温暖真诚的笑容。薛广军,曲阜支行一名普通的保安,提到他,银行员工和客户都会嘴角上扬,赞一声:暖男,可以说,他是曲阜支行的微笑代言人。

客户走进网点,第一眼看到的都是薛广军满脸的笑意,遇到老人、孕妇、手拎重物或者抱着孩子的客户,他都会上前一步,为他们拉开门,简单的一个举动开启美好的招行服务之旅。

在厅堂内外进行日常巡视时,除了对网点安全的关注,他还对客户留心观察,细心揣摩,用心帮助,随时为客户解决困难。遇到停车不熟练的客户,他随时走出去指挥引导,车位不足

时,他热心告知距行最近的公共停车区,有客户随意停靠电动车,他耐心劝导。很多网点因停车而引发争执和投诉,在曲阜支行从未发生过。

夏天的雨说来就来,有的客户在网点办完业务时发现下雨了,薛广军会打着伞把客户送到车上,有客户到网点门口,雨太大无法下车,他雨中为客户指引停车后,至车前给客户打着伞迎进入厅堂,雨水打湿了他的衣服,却未淋湿客户分毫。

今年7月的一天,付先生走进曲阜支行网点,为薛广军送来一面锦旗。原来,付先生是支行附近某餐饮公司老板,他的爱犬拉布拉多前一日走失,薛广军在支行门前发现惊慌失措的小拉布拉多,赶紧收留拴在一旁,想法设法寻找主人,当天晚上更是把小狗带回自己家好好收留。

付先生寻回爱犬,十分感动,不仅送来锦旗感谢,还安排单位会计专门开立对公结算账户和工资代发业务,成为曲阜支行的忠实客户。

在客户家,在厅堂里,在风雨中……网点大厅内外,济宁招商行人的服务一直在延伸。招商银行济宁分行坚持把解决百姓急难愁盼问题作为责任与担当,用细心、贴心、暖心的服务践行金融的政治性、人民性、普惠性,“老百姓的金融需求在哪里,服务就延伸到哪里”,持续擦亮招商银行金融服务的金字招牌。

招商银行济宁分行

金融知识进社区,便民利民暖人心



本报济宁9月26日讯 (通讯员 黄浩生) 9月15日,招商银行济宁分行联合属地渔山派出所、西门社区,共同开展“金融知识进社区”宣传活动,向社区群众普及基础金融知识,提高居民识别和防范风险的能力。

为确保本次金融知识宣传活动成效,招商银行济宁分行综合管理部、运营管理部、风险管理部等多部门组织专人将金融知识直接送到消费者家门口,聚焦“一老一新”等重点群体,有针对性地开展金融知识宣传,提升金融服务质效,增强消费者满意度。活动中,银行工作人员在人流较大的社区广场布设社区服务点,设置宣传台,悬挂存款保险、反电信诈骗、反洗钱等主题宣传标语横

幅,营造宣传氛围。结合居民特点,现场发放金融知识宣传折页,重点讲解存款保险、反洗钱、反假货币、征信不可修复、防范电信诈骗、抵制非法集资等与金融消费者权益密切相关的金融知识,提醒社区群众出租出借个人账户、提供本人账户为他人办理转账、汇款和取现等行为存在风险隐患,提示大家日常生活中要保护好个人的账户信息,以浅显易懂的方式解答居民疑问,获得一致好评。

属地派出所的民警则向社区居民普及相关法律、法规,细致讲解打击非法集资、防赌反诈、反恐、反腐、禁毒等与广大人民群众利益密切相关的典型案例,以案说法,警示金融违法犯罪活动危

害,增强人民群众对洗钱、电信诈骗活动的警惕性、鉴别力。

此次金融知识进社区活动,得到社区居民的普遍认可和广泛好评,为帮助“一老一新”等重点群体解决数字鸿沟问题,提升金融消费风险意识,远离非法金融活动侵害等起到了关键指导性作用。下一步,招商银行济宁分行将扎实推进金融消费者权益保护宣传工作,持续开展金融知识进企业、进校园,扩大宣传覆盖面,同时立足厅堂阵地优势,利用厅堂宣传栏、公众教育区、LED显示屏、微信公众号等多种渠道,不断加大金融知识宣传普及,提升消费者金融素养,提供更加便捷、温馨的金融服务,保护消费者合法权益,积极营造和谐健康的金融环境。