

不推脱,不拖延,用心用情做服务的执行者——

建行保定高碑店支行上门服务解民忧

本报讯 “真的非常感谢你们真心实意地为我们着想,还抽出宝贵时间提供上门服务,建设银行的服务真是太好了!”近日,一位老人将一面印有“诚信服务 客户至上”的锦旗送到建行保定高碑店支行营业厅,对该行员工热心负责的工作态度表示感谢。

8月29日,一位老年客户来到建行保定高碑店支行寻求帮助。该客户老伴的工作单位统一在天津建行办理第三代社保卡用来发放退休金,但老伴的社保卡不知什么原因却没有办理成功,单位要求本月底之前解决未成功开卡的问题。因时间紧急,客户希望工作人员能帮忙查看一下具体是什么原因。该行员工景艳娟了解情况后,通过系统查询发现该客户的老伴在建行已经开立的银行账户超过4张,必须销户使名下账户少于4张才可开立社保卡。

原因找到了,客户放心了不少,可一想到要来银行办理销户业务又面露难色。原来该客户的老伴生病造成半身不遂,只能勉强坐立,无法来银行现场办理业务。考虑到老人的身体状况,景艳娟表示:“如果老人来银行确实存在困难,我们可以提供上门服务,核实情况后,您就可以代理办理业务了。”

随后,景艳娟立即将上述情况报告给营业部经理杨江峰。为了不影响老人社保卡接收退休工资的时间,杨江峰立即安排时间为客户提供上门服务。

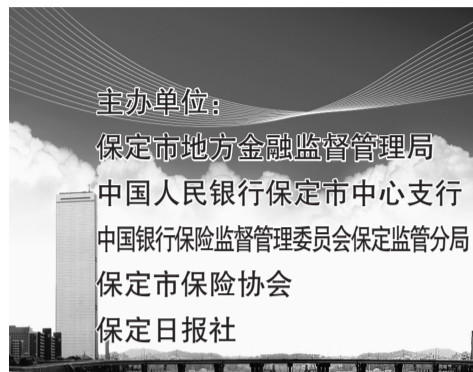


务。到达客户家里后,客户表示要为建行员工报销车费,杨江峰连忙拒绝,并表示这是自己份内的事情。核实具体情况后,杨江峰和景艳娟将客户带回网点,由其代家里生病老人办理银行卡销户业务,最终解决了生病老人无法办理社保卡的难题。

整个业务过程,该行工作人员不推脱,不拖延,设身处地的为客户着想,及时为客户解决问题,对待工作热

情认真,让客户深深感受到了建行作为国有大行应有的担当和温暖。

该行表示,将服务送上门,让特殊客户享受到同样的银行服务,对该行来说不是第一次,也不是最后一次。该行将继续秉承以客户为中心的原则,想客户所想,思客户所忧,做客户所需,贴心负责地解决好客户的实际困难,提供更加优质高效便捷的服务,打造“有温度的银行”。 吴晓彤



媒体看工行

工行保定古城支行 聚焦服务细节 提升服务质量

本报讯 工行保定古城支行将“聚焦网点服务工作,促进服务质量提升”作为工作重点,常抓不懈。该行通过建立管理机制、提高时效等措施,进一步强化服务红线管理,提升客户满意度,树立良好精神风貌。

工行保定安国支行 强化保卫工作 保障金融安全

本报讯 近日,工行保定安国支行就营业网点安全保卫工作召开专题会议。该行从安保管理机制、安保管理工作、安保防范意识三方面出发,提出进一步优化措施,将网点安全管理落到实处,以保障各项业务健康稳定发展,争取更大业绩。

工行保定清苑支行 深化反诈宣传 强化防骗意识

本报讯 工行保定清苑支行积极践行属地责任,以断卡行动为抓手,压实主体责任,完善内部管理,加大宣传力度,扎实做好安全防范工作。该行以网点为主阵地,对来往客户进行基础反诈知识讲解,充分利用网络渠道扩大宣传,提升公众熟知度。

工行保定望都支行 开展主题宣传活动

本报讯 近日,工行保定望都支行开展以“打击和防范跨境赌博、电信网络诈骗等违法违规活动”为主题的公益宣传活动。该行通过网点屏幕滚动播放有关防范电信诈骗的警示短片,利用营业网点、社区、商场、公园等人员密集地点开展户外宣传,并深入企业,进行一对一入企宣传,提高社会公众防范意识,从根源上有效遏制跨境赌博、电信网络诈骗等违法违规活动的蔓延。

(以上稿件作者均为工宣)

二季度银行业消费投诉 同比增长25.5%

过半涉及信用卡业务

银保监会消费者权益保护局近日发布的通报显示,今年二季度,银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉84424件,较2020年二季度同比增长25.5%。

《关于2021年第二季度银行业消费投诉情况的通报》显示,二季度,银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中,涉及信用卡业务的投诉46273件,同比增长37.2%,占投诉总量的54.8%;涉及个人贷款业务的投诉

23059件,同比增长52.2%,占投诉总量的27.3%;涉及理财类业务的投诉4334件,同比减少59.2%,占投诉总量的5.1%。

通报显示,二季度,涉及国有大型商业银行的消费投诉26537件,同比增长12.9%,占投诉总量的31.4%;涉及股份制商业银行的消费投诉35135件,同比增长22.4%,占投诉总量的41.6%。

据新华社

农行保定科技支行暖心服务获赠锦旗



本报讯 日前,农行保定科技支行走访企业时获悉,河北金锁安防工程股份有限公司急需一笔项目采购款。该公司是一家主营安全技术防范系统软件研发和服务的科技创新型企业。随着全国疫情防控措施升级,保定市多家企业纷纷增加防疫相关安防设备需求,该企业项目订单时间紧、任务重,采购硬件资金出现缺口。该行得知后高度重视,成立专项放款小组,积极与市分行沟通协调,按照特事特办、急事急办原则,执行快速审批,快速发放流程,一周内为企业放款500万元,解决了客户的燃眉之急。事后,企业负责人专程送来一面“情系企业 暖心服务”的锦旗表示感谢。

据了解,农业银行保定科技支行于今年正式挂牌成立。该行围绕建设“创新保定”,扎实推进京津冀协同创新共同体建设战略目标,制定全市科技创新型企业综合金融服务方案,为科创企业提供专职、专业、专属服务。 农宣



欢迎扫码关注保定第一财经微信平台

“保定财富汇”
财经资讯,“点”掌握
“点”亮智慧,掌握财富