

建行大理分行落实社会责任 抓好特殊人群金融服务

建行大理分行强化为特殊客户(高龄老人、残疾人、住院病人、不懂中文的外国人,还有从未办理过银行业务的山区农民等)提供人性化服务措施,彰显建行人性化的服务内涵,在当地树立了良好的社会形象。

来自手语的感谢

2024年9月,大理州特殊教育学校的老师来到建行茫涌支行,希望支行能够协助他们做好特殊学生的中职学生资助卡批量开卡和激活工作。因为学生的补助要赶在11月前下发,考虑到学生的特殊性和时间的紧迫性,网点组织员工在三天内加班完成了批量核查、批量开卡名单制作和系统录入工作,并在国庆放假后两周内成功将卡都发放到了学生手中。

客户当中部分学生是听障人士,网点特意安排了掌握基础手语的员工教学生填写激活卡的表单,并将3号窗口作为专属窗口为学生们激活银行卡。与此同时,支行还安排了客户经理支援厅堂,分流取款客户,最终将客户等待时间缩短,仅仅用了两个下午的时间就实现了大理州特殊教育学校2024学年全体新生的中职学生卡激活。

100万存款和感谢信

“我的业务有点复杂,请你们看看可以办吗?”一位白发苍苍的持加拿大护照的华人客户着急地对建行大理古城支行大堂经理说。

了解到客户不仅要办理护照的更新,还需要更改护照的姓名,大堂经理把客户领到“银发窗口”,接待的柜

员为客户查询相关信息后发现,客户名下还有较多活期定期账户,便告知可以帮客户处理,但办理时间会长一些,客户听后悬着的心终于放下了。但在变更信息时因缺乏相关依据,且定期存折需每本进行变更,程序复杂,后在营运主管的指导帮助下,客服经理成功将客户姓名及护照进行变更,并将名下账户梳理、整合、补发、更换。

办理完成后,客户十分激动地说:“看着你们年纪轻轻的,但却有着沉稳和和蔼的态度,感谢你们帮我解决了我的‘疑难杂症’,太谢谢你们了。”

第二天,客户又来到古城支行,在支行存入100万元定期存款,还送来了一封手写的感谢信。

百岁抗战老兵的感谢

一名女士向建行鹤庆支行大堂经理咨询老年人社保卡激活业务,因其爷爷是百岁老人,行动有些不便,不能亲自前往网点办理激活业务,想请支行工作人员上门服务,为老人激活社保卡。

老人名叫李忠,今年100岁,其父是“化学兵之父”李忍涛,老人曾跟随父亲参加抗日,1951年复员回乡,曾获得“国家和民族功臣、抗日战争胜利70周年”等勋章。

接到电话后,鹤庆支行员工第一时间前往老人家中帮其办理了业务。告别时,老人和家人对鹤庆支行上门服务这一举动表示由衷感谢,为鹤庆支行为民办实事,将人民群众放心心中这一行为点赞。

送服务到了ICU

“妻子重症在ICU治疗,急需更换社会保障卡用以支付医疗费用。”一位中年客户非常着急地向大堂经理讲述着自己妻子的不幸及业务需求,言语间透露出悲痛与无奈。

客户妻子因突发脑梗被送往医院重症监护室治疗,医院通知家属需要支付医疗费用,但患者的社保卡芯片损坏,且家属不知道密码,导致无法支付相关费用。当时正处在疫情高发期,建行建兴支行得知客户诉求后,还是立即决定到医院办理业务。网点负责人和营运主管按管理要求上门为客户办理了社保卡更换、密码重置等业务,使得客户第一时间支付了医疗费用。

像这样到医院为特殊病患办理业务的事不胜举,建行优质、高效、人性化的服务理念得到了客户及医护人员的称赞。

清点火烧币

两位客户提着一个大行李袋,满脸焦急地来到建行泰安支行营业室,询问能否兑换“被火烧过的钱”。

原来,客户从事废品收购业务,家中不幸发生火灾,由于现金支付频繁却缺乏保管风险防范意识,放置于保险柜的人民币遭遇高温损毁。

当残损的成捆成把和零散现金纸币呈现在眼前时,支行员工顿感阵阵压力。鉴于纸币烧毁严重,大部分已无法靠传统手段鉴别,支行负责人在安抚客户的同时,即刻组织人员投入此项“救火特别任务”。

“火烧币”一部分靠网点的技术设施及手段无法甄别,支行便派出专人陪同客户到当地人民银行进行鉴定,而后封装于特殊残缺污损人民币鉴定封装袋,经支行上交金库,兑换3.05万元。其余烧毁程度较重的“火烧币”成把成沓地黏在一起,需用水喷洒,手动清点分离后才能逐张识别,再粘贴于空白纸张,以尽力确保其券面完整度。这些操作耗时耗力,支行员工历时5天加班加点,共为客户兑换4.25万元,圆满完成了本次“特别任务”。此次“特别任务”共计为客户清理兑换了7.3万元损伤券,最大程度地挽回了客户因火灾派生的损失。

面对客户的连声感谢,支行婉拒了客户赠送锦旗的心意。

服务到“最后一公里”

鹤庆支行客户经理要前往农户的沃柑种植园办业务,客户是鹤庆县某村的种植大户,种植200多亩沃柑。客户通过当地村委会的宣传,知道了建行的裕农贷款,他前年种的新品种苗,明年春节就要挂果采摘,现在需要资金购买化肥农药,于是他就想找建行提交贷款申请。

支行客户经理很快就和客户取得了联系,两次上门服务。客户的种植园位置比较偏僻,加之下雨路面崎岖,车辆无法到达,支行客户经理化身“摩托车骑士”到果园采集贷款信息。

几天后,客户的贷款顺利审批支用,解决了客户的燃眉之急,客户感激不已,当地农户对鹤庆支行为民办实事的工作态度给予了称赞。

[建轩]



工作人员深入老年客群,了解他们的需求,做好精准服务。



工作人员坚持上门服务,打通金融服务的“最后一公里”。



工作人员为客户清理被火烧过的纸币。



工作人员上门服务,将温暖送到特殊客户身边。



工作人员为客户清点零钞。

公益广告

廉洁

清○廉○大○理

一个人能否廉洁自律,最大的诱惑是自己,最难战胜的敌人也是自己。