

## 农行建湖建兴支行

# “特事特办”解客户燃眉之急

□丁艺

近日,农行建湖建兴支行收到一封来自上海客户姜艳的感谢信。信中饱含真挚谢意,不仅记录了该行帮其解决家人社保卡遗失的经过,更生动展现了农行“以客户为中心”的服务理念与高效务实的工作作风。

时间回溯至9月30日下午,在上海的姜艳突然接到婆婆从老家建湖打来的紧急电话——常年卧病在床、患有心脏病的公公,不慎将社保卡遗失。因老人需随时准备外出就医,社保卡缺失让全家陷入焦虑。姜艳夫妇远在上海,家中仅有年迈的婆婆,情急之下,她抱着试一试的心态,拨通了农行建湖建兴支行的求助电话。

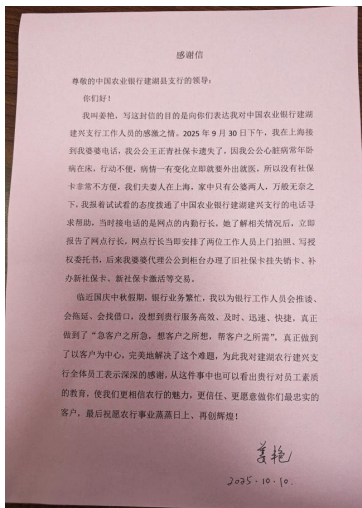
接起电话的网点内勤行长,在详细询问情况后第一时间向网点行长汇报。考虑到客户情况特殊且需求紧急,网点行长当即决定“特事特办”,迅速安排两名工作人员上门服务。抵达客户家中后,工作人员耐心协助完成拍照、填写授权委托书

等必要手续,为姜艳的婆婆顺利代理其公公完成旧卡挂失、新卡补办及激活全流程。

“临近国庆中秋假期,银行业务本就繁忙,我以为会拖延,没想到农行响应这么快、服务这么贴心!”姜艳在信中感慨道。农行建湖建兴支行员工用行动诠释了“急客户之所急,想客户之所想,帮客户之所需”的服务宗旨,在关键时刻为客户纾困解难。

这场暖心服务,不仅温暖了一个家庭,更彰显了农行作为国有大行的责任担当与人文关怀。姜艳说,通过这件事,她深切感受到农行员工的高素质与高标准服务,今后会更加信赖农行,愿成为其最忠实的客户。

服务无小事,细节见真情。此次上门服务,背后是农行系统对“以客户为中心”理念的深度践行。未来,农行建湖建兴支行将持续提升服务质量、优化服务流程,让每一位客户都能感受到金融服务的温度与专业,为更多家庭传递暖心力量。



客户发来的感谢信



## 南京银行响水支行

### 联建聚合力 清风促发展

为进一步深化党建合作,凝聚发展合力,近日,南京银行响水支行党支部与幸福人寿盐城中支公司共同组织开展“联建聚合力 清风促发展”党建联建暨警示教育主题活动。

当天,参加活动的党员共赴市检察院警示教育基地参观学习。通过典型案例剖析和廉政文化教育,大家深刻认识到廉洁从业的重要性,进一步筑牢拒腐防变的思想防线。

随后,全体党员前往南京银行盐城分行党建融合基地,深入了解中国共产党的发展历程和盐城地区红色金融史。通过沉浸式参观和互动体验,大家增强了党性修养和使命担当。

双方共同开展历史学习,回顾民族苦难与抗争史,激发爱国情怀和奋斗精神。大家一致表示,要铭记历史、砥砺前行,以更饱满的热情投身于金融服务工作中。

此次联建活动不仅促进了银保双方党建与业务的深度融合,更通过警示教育和党史学习,推动党员干部以清风正气护航高质量发展。

徐榕

## 工行盐城分行

### 严格执行不动产中心抵押办理新规定

近年来,由于各行个贷客户经理新老交替,新进客户经理业务流程不熟悉,抵押办理过程中材料不符合要求,被不动产业务中心退回的情况时有发生。为了简化业务流程,统一执行标准,提高办理效率,精进业务能力,我市不动产业务中心对消费经营组合贷款抵押办理提出新要求,工行盐城分行积

极配合,严格执行,效果显著。

工行盐城分行个贷处理中心通过设置资料交接岗,在办理业务之前就进行初步的资料核查,将绝大多数问题当场指出,现场处理,既保证了工作效率,又能通过现场指导,强化个贷客户经理印象,降低后续工作出错率。

今年6月以来,工行盐城分行

积极执行不动产业务中心提出的抵押办理新要求,第一时间将相关要求告知市区各支行,要求个贷客户经理严格执行。对于业务出错较多人员也进行线上线下相结合的指导,指出问题,并及时进行调整,从源头上保证办抵材料的质量。

张星辉

## 工行东台支行营业室

### 暖心服务解难题

近日,工行东台支行营业室上演一幕优质服务的暖心场景:一位客户因操作失误将自己持有额度达20万元的信用卡注销,急需重新办理信用卡,却发现新办卡初始额度无法达到原卡标准,情绪颇为焦急。网点工作人员凭借专业素养与耐心服务,不仅妥善安抚客户情绪,还通过合理建议为客户解决额度难题,最终赢得客户信任。

当天上午,该客户匆匆来到该银行网点,语气急切地向工作人员求助。经了解,该客户此前在使用手机银行时,因操作不当误将自己常用的信用卡注销。这张信用卡额度为20万元,日常用于家庭大

额消费,对他而言十分重要。在工作人员协助下,该客户提交了新信用卡的办理申请,但查询得知新办信用卡初始额度仅8万元,与原卡20万元的额度差距较大,无法满足其使用需求,王先生的情绪愈发焦虑,甚至对办理流程产生怀疑。

该银行网点负责人得知情况后,立即上前与该客户沟通。首先耐心倾听客户的诉求,对他的焦急情绪表示理解,同时详细解释信用卡额度评定机制——新办信用卡额度需结合客户当前的资产状况、信用记录等综合评估,与原卡额度无直接延续性,避免客户因信息不对称产生误解。待客户情绪逐渐

平复后,负责人结合他的资金使用需求,给出合理建议。

为让该客户更清晰地了解提额流程,工作人员还向他介绍了具体的提额申请时间、所需材料及评估周期,承诺后续会持续跟进其用卡情况,协助他顺利完成提额申请。客户听完解释与建议后,对该行的专业服务和坦诚态度表示认可。

“本来以为信用卡注销后额度问题很难解决,没想到银行工作人员这么有耐心,还给出了切实可行的办法,让我觉得很放心。”该客户在办理完相关业务后,对网点服务赞不绝口。

张鹏程

## 工行盐城盐都支行

### 持续扩大代发业务

为进一步夯实存款源头客群基础,工行盐城盐都支行紧盯存量客群提质、有贷户渗透、重点目标攻坚,全面推动代发业务的开展,持续扩大代发业务的市场份额,促进个人客户数量及AUM扩容提升。

以“任务书”提质存量户。该行梳理客户,进行针对性分析,对潜在有代发可能的客户制定提质代发“任务书”,明确代发进度及提质目标。积极开展客户回访和拜访工作,客户经理通过一对一沟通,向客户详细介绍了代发业务的资金安全、方便快捷、费用透明等优势,通过灵活的优惠政策,增强了客户的合作意愿,巩固客户的长期合作关系。

以“白名单”渗透有贷户。该行摸排有贷户,根据贷款份额及合作前景,对渗透代发业务的客户划定“白名单”,明确代发份额及代发营销责任部门。通过公私联动渗透代发业务,该行公司部为制造业企业客户提供综合金融服务,先管理人员代发后全员代发逐步渗透,营业网点参与营销,跟踪办卡进度,讲解代发操作流程,公私联动提高了有贷户的代发业务渗透率。

以“路线图”开拓新客户。该行针对新开基本户客户、财富客户背景的企业、批量拆迁、建安资金等代发业务,制定新客户新资金“路线图”,明确营销路径。新开基本户客户通过新开户回访,营销代发业务;财富客户背景的企业通过公私联动,带动代发业务;批量拆迁营销关键人,捕捉代发信息;利用建安客群优势,加大新开工项目建设资金账户和农民工工资账户的开设,扩大建安资金代发规模。

王筱倩

