

兴业银行合肥分行营业部： 贴心对待各类客户 “私人订制”服务特殊群体

兴业银行合肥分行营业部作为“旗舰”网点，始终以全面提升网点“形象面貌、环境面貌、员工面貌、营销面貌、宣传面貌”为目标，坚持“规范化、标准化、精细化、直观化”的服务管理理念，根据《兴业银行零售业务服务标准化体系手册》，从服务形象标准、礼仪标准、话术标准、服务流程标准和客户管理标准等五个方面对一线岗位员工采用标准、严格的服务过程管理。凭借优质服务获得“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”和五星网点荣誉称号。 ■ 辛文 邹传科

优质服务 贴心对待各类客户

兴业银行合肥分行营业部以优质、贴心的服务平等对待每一位顾客，并充分考虑到特殊人群的实际困难。在对老、弱、病群体的服务中，凸显耐心讲解、细心扶助；在对残疾人群体的服务中，从盲文流程说明书、机动备用轮椅等细节体现关怀；在对携带幼儿办理业务的客户服务中，适时提供玩具，获得幼儿家长的真心赞许。

此外，做好前台、中台、后台，厅内、厅外的增值服务、延伸服务，在大宗金额交易中注重保护顾客隐私，在取现、存现交易中注重安保人员的协同服务，在VIP贵宾区的VIP服务中保障沟通的私密性。此外，针对部分客户的特殊需求，在控制风险和保障交易顺利进行的前提下，适时提供特色上门服务。

对于老年客户、残障人士等特殊客群的服务，通过设置优先服务窗口、专属等候座椅，加快无障碍设施建设，并针对特殊群体提供减免部分

收费、享受贵宾待遇、现场专人指导、大额取现专人护送、专属预约、远程服务等特色服务，为特殊群体提供关爱式金融服务。

特色服务“安愉人生” 满足老年客户需求

面对老龄化日益突出的社会问题，兴业银行合肥分行营业部立足于完善金融服务的本质，针对老年客户群体推出“安愉人生”专属金融方案。该方案立足于养老金融服务领域，以关爱、服务老年人宗旨，以老年客户为主要服务对象，集“产品定制、健康管理、法律顾问、财产保障”四项专属服务为一体，致力于为老年人提供高品质、专属化的金融服务和金融产品。

该方案通过差异化的产品、渠道以及相应的增值服务，有效提升了该行面对老年客户的专业化服务能力，不仅填补了商业银行在养老金融领域的空白，也为金融机构积极应对人口老龄化、满足人民群众日益增长的养老服务需求等进行了有益的尝试。

据了解，兴业银行合肥分行在获得2016年“安徽省敬老文明号”的荣誉称号后，又获得了2016年“全国敬老文明号”的荣誉称号，成为该年度安徽省唯一获得此称号的金融机构。

防范金融诈骗 当好客户金融“守门员”

日前，该行工作人员朱媛正在收理厅堂物料

准备下班时，听见ATM机旁有个大姐抱着电话在急切地问电话那头：“按什么，怎么转啊？”因客户手机通话音量较大，工作人员能听到电话那头在说：“你在跟谁说话？”客户说：“银行的营业员在问我话。”电话那头就用命令的口气说：“你不要理她，赶快离开，快点走出去！”

至此，朱媛第一反应就是这名客户遇到电话诈骗了，让客户立即挂断电话，明确告诉客户，对方是骗子千万不要转账，此时客户基本处于情绪瘫痪状态，痛苦地拉着工作人员说，从中午开始这个电话就一直在联系她，对方自称是上海地区的警察，来电大致意思是：别人用我的身份证贷款150万一直没还，现已报警，侦查到其中50万入在我的账户上，现在要来安徽抓人了，如果不想被抓就得先打一部分保证金争取时间，且不能告知家人，也不能告知其他人，不然家人知道也会被牵连坐牢的，泄密给其他人知道会对自己不利的。客户就这样被电话控制了整整一个下午。

在确定客户并没有把钱转出后，朱媛安抚客户坐下来冷静一下，这期间那个诈骗电话一直连续打了20多次给客户，朱媛没有让客户再接听，并第一时间汇报给上级领导，同时联系上客户的丈夫，要他来接妻子，且一再叮嘱不能谴责妻子，客户丈夫和亲戚十多分钟后急速赶到网点，客户见到亲人的瞬间哭了。

近两年来，该行先后荣获2016年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位、合肥分行服务明星支行、先进集体等诸多荣誉称号。

红，不光是创新

1995年，
推出集多功能于一体的
“一卡通”。



招行红，不一样的红

一卡通、一网通、网上银行、手机银行到摩羯智投……
每一次创新，每一次升级，都源于对您需求的洞见。
创新为你，为每一个人。



更多信息，请致电 95555，或登录 cmbchina.com

红，不光是财富

2002年，
创立“金葵花理财”成为
新的服务标准。



招行红，不一样的红

从2002年创立金葵花理财，到2007年的私人银行，
我们在财富管理上不断探索。
30年来，为累计超过672万的客户管理着近38万亿的资产，更是
与千千万万的家庭，共同铸就梦想。



更多信息，请致电 95555，或登录 cmbchina.com