

农行十堰分行

唱好服务三部曲 提升品牌竞争力

服务是银行的核心竞争力。长期以来,农行十堰分行坚持以服务客户为根本出发点,围绕消费者权益保护、提升金融服务温度、丰富金融产品三个关键点,为市民金融消费注入“农”情,为区域经济发展汇聚力量。

■文、图/见习记者 王堂 通讯员 王洋



2019年7月,农行十堰分行开展“足印社区·户户走到”志愿服务活动。

维权尽责 做责任银行

保护客户的资金安全是银行义不容辞的责任。面对金融诈骗分子的各种花招,农行十堰分行主动出击,加大员工培训力度,将营业大厅打造成反电信诈骗宣传主阵地,筑牢筑实金融消费安全屏障。

“每成功办理一户信用卡副卡,群管理员给每个群成员50元手续费,要求每人3张。”农行十堰分行郧西北支行内,一名客户前来申请副卡,工作人员询问后判断客户遭遇了电信诈骗。随后,工作人员指导客户通过手机撤销了正在受理的副卡申请,并为他普及了防电信诈骗知识。

一位老年客户来到农行武当山支行,询问如何把手中的3万元现金汇给在深圳打工的远房“外甥”。工作人员当场拨通电话,再三询问客户的家庭情况,“外甥”支支吾吾,露出破绽。工作人员详细讲解电信诈骗案例,这位客户恍然大悟……

守土有责,守土负责。针对非法集资、信用卡诈骗、电信诈骗等违法犯罪活动的突出特点和作案手段,农行十堰分行联合辖内支行积极开展宣传教育活动,广泛传播防诈骗、防风险知识。

农行十堰分行秉承客户为先的理念,做维护金融消费者权益的责任银行,让欺瞒诈骗消费者的犯罪分子原形毕露,让消费者权益得到有效保障。

服务用心 做“温度银行”

服务是银行永不结业的必修课。近年来,农行十堰分行多个网点、团队荣获监管部门、上级行授予的“文明服务示范单位”、“好口碑单位”、“服务优秀团队”等称号,这些荣誉都是员工们用心用情服务的直观体现。

“真是太感谢你们了,服务周到,贴心又暖心。”农行十堰分行车城营业大厅里,一位办完业务的老人对大厅工作人员的贴心服务连连道谢。得知老人看病急需办理社保卡挂失补办业务,工作人员连忙把老人搀扶进厅堂,安排绿色通道,为老人优先办理业务,细致贴心的服务获得老人的称赞。

一位客户从武汉赶回十堰补办社保卡,按照正常流程,一周后才能拿到新卡,但客户需紧急赶回武汉。了解情况后,该行员工立即上报,特事特办,为其解了燃眉之急。

产品用心 做惠民银行

金融产品是客户认知银行品牌形象、感知银行服务温度的重要窗口和媒介。为给客户提供更加丰富的金融服务,农行十堰分行推出大量便捷惠民的金融产品。

降利率,战疫情。该行推出的“纳税e贷”,以“税”定贷,全线上、纯信用,疫情期间新放贷款在前期利率基础上下调,目前低至3.85%。纳税e贷作为一款全线上小微企业“秒贷”产品,同时也是一款可为客户提供全流程评级、分类与授信的纯信用融资产品,可满足小微企业生产经营过程中真实合法的流动资金需求。

如果你想选择一款稳健的理财产品,农行“银利多”是一个不错的选择。“银利多”具有保本保息、起存门槛低、预期收益高的特点,存款期限从3个月到3年不等,起存金额从0.5万元到20万元不等,最高利率可达

类似的场景在农行十堰分行各营业网点并不少见。让普通客户享受到高质量服务,让“特殊”客户享受到“特殊”服务,对于农行十堰分行的员工来说,这是发自内心的自觉行动,更是企业关怀的正向输出。

金融服务不仅是单向输出,也要及时做好逆向的诉求回应,及时回应客户诉求是提升品牌形象的“点睛之笔”。

农行十堰分行不断完善客户投诉处理机制,通过多种渠道公布投诉电话,确保投诉渠道畅通。明确投诉流程,建立投诉处理台账,明确投诉处理的专门机构、投诉方式、处理流程及处理时限,高效回应客户诉求。

信任源自真诚,细节体现真情。农行十堰分行在每一次服务中、每一个细节中,切实将该行的温情服务传递到客户心中。

4.125%。市民可根据实际需求在农行掌上银行APP选购,手指点一点,产品随心选。

农行的惠企利民产品远不止这些。为满足疫情期间不同群体的信贷、消费需求,农行十堰分行倾心推出个人贷款“战疫产品箱”。“战疫产品箱”包含药商e贷、助业e贷、商超e贷、保险额贷、创业e贷、房抵e贷、医护e贷、网捷贷等多款产品,可全方位服务药品零售商、个体业主、零售商超企业、创新创业者、医护人员等客户群体,全面助力打赢疫情防控阻击战。

一款款具有农行特色的金融产品,在为客户提供便捷高效服务的同时,也传递出了农行的拳拳为民情怀。

服务无止境,农行十堰分行将继续扛起行业责任,展现大行担当,用优质金融服务传递真心真情,打造客户满意的金融品牌,建设客户信赖的放心银行。



2020年1月,农行十堰分行举办贵宾客户年会。



抗疫期间,张湾支行防疫突击队在行动。