

徽商银行合肥分行 把服务做到客户心里

有专供儿童的婴儿车、儿童乐园,有针对聋哑人的手语服务,有供残障人士使用的轮椅,还有环卫工人爱心专座,以及临时急救的医药箱,甚至可以人机对话的机器人“小曼”……

在小小的营业网点,徽商银行合肥分行积极贯彻“客户第一、服务至上”的思想,细节处见真情,真诚为客户排忧解难,为客户提供优质服务。

■ 曾梅/文

“小曼”服务客户还“卖萌”

走进徽商银行营业大厅,调皮可爱的机器人“小曼”一下就吸引住了客户的眼光。

“小曼可以在厅堂内进行客户识别、交流、引导、维护等服务,甚至还能卖个萌,不仅智能而且有趣,让客户办理业务时不再感觉枯燥。”这位负责人坦言,小曼的加入,给徽商银行网点加入了丰富的科技时尚元素,极大地提升客户体验感。

告别小曼再往里走,是专供客户使用的休息等候区,为了照顾到特殊人群,银行还明示了一些爱心专席。爱心座椅按不同功能划分,如老弱病残孕专椅、环卫工专椅等。如此一来,不管外面严寒酷暑,环卫工人都有个临时避雨雪、喝水、歇脚的地方。

而在大厅一角,还专门设置了雨具、急救药箱、老花镜、婴儿车、针线包等一系列便民服务设施。徽商银行花园街支行还设置了儿童乐园,城隍庙支行设置了宠物家园。

生日问候、节日礼物 窗口服务力求完善

“小曼”和便民设施的设置,还只是徽商银行合肥分行众多服务的一个缩影。为了让窗口服务真正做到360度无死角,该行采取多项举措,努力把服务渗透到每一个细节。

据介绍,该行在网点门口设置无障碍通道等相当功能服务设施,通行顺畅,便于行动不便的客户使用。此外,在现金、非现金服务区、贵宾服务区各设置满足业务需要的营业窗口,并设置弹性服务窗口。此外,还设置了公共教育区,公示投诉流程等信息,摆放金融知识普及读物。

在员工形象上,该行要求各网点统一服装,保持良好的仪容仪态,服务规范,并制定统一的服务话术和服务行为,笑相迎、目相送、双手接递,给客户规范专业的服务体验。为了真正成为客户的“贴心人”,该行还开展各种回馈与便民的活动。如生日的短信问候;厅堂微沙龙向客户介绍产品、普及知识等;为有特殊



机器人“小曼”



便民设施细心周到

需求的客户提供上门服务。

长期的用心服务换来了业内肯定,徽商银行合肥城隍庙支行获得2016年中国银行业文明规范服务千佳示范单位荣誉称号。

售前、售中、售后管理 杜绝行业弊病

不可否认,在金融机构特别是银行系统,信息不透明、告知不充分,消费者知情权和选择权不够,成了行业不可忽视的弊病。为此,徽商银行合肥分行采取售前、售中、售后管理等多个

方面,杜绝影响消费者知情权和选择权的现象出现。

首先,在售前管理上,徽商银行合肥分行严格按照外部监管及该行内部相关产品和服务的管理办法执行,按要求进行理财、基金、保险、国债等产品的售前宣传。

在售中管理期间,该行明确要求业务人员在产品与服务提供过程中遵守消费者权益保护工作相关规定,切实保护消费者公平交易权、知情权、个人金融信息安全权。

而在售后管理期间,该行每年都对辖内理财产品、代销基金和代理保险等业务进行销售合规性检查。

您身边的银行 可信赖的银行



节节高2号存款



中国工商银行强力推出存款创新产品——节节高2号,它让您的活期存款享受定期存款的收益!让定期存款拥有活期存款的灵活!

- **操作简便** 在我行网点柜面、个人网银、手机银行、融e行、自助终端可申请存入。
- **安全保本** 该产品本质为定期存款,1万元起存,安全可靠。
- **灵活存取** 该产品在存款有效期内客户可自由支取(全额)。
- **收益最优** 提前支取时按照实际存期靠档计息,收益实现最优化。

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行

工银融e借

贷款1万
日息1元

融e借 容易借

即日起至2017年6月30日,原利率8折优惠

- 利率更低** 即日起至2017年6月30日,1年期贷款利率5.22%,1年期以上贷款利率5.7%,借款1万,每日利息约1元。
- 额度更高** 600元起借,最高额度80万元。
- 期限更长** 贷款期限最长5年,宽限期最长12个月,宽限期内无需还款,支持提前还款。
- 还款灵活** 支持等额本息、等额本金、分期付息一次还本、一次性还本付息四种还款方式。
- 体验更优** 无抵押、无担保、纯信用,随借随还;通过网上银行、手机银行“一键即贷”,营业网点也可办理,贷款最快实时到账。



更多详情请关注
工银信用卡公众号

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行