

客户给90后姑娘按下“满意键”

工行遂昌支行员工雷秀平:成长之路还很长

本报记者 吴恩慧

“雷经理,这个月工作任务重吗?有需要你尽管说。”昨天,老客户冯阿姨又来到工行遂昌支行办业务,和雷秀平像老朋友一样闲聊着。

5年前,90后雷秀平通过校园招聘,成为工行遂昌支行营业部最年轻的柜员。自此,她脚踏实地从心出发,收获众多客户信任的同时,也成为工总行服务先进个人。“功崇惟志,业广惟勤”,秉承着这样的信念,雷秀平开启了匠心之路。



想客户所想,急客户所急 她收获了一大摞“满意键”

“这个雷经理简直像女儿一样好。”遂昌支行的一位老客户说,已经好几年了,每次来取退休工资,都是“锁定”雷秀平,“有一次路过营业厅,就想抱抱她,好一会儿才走。”

这个温暖的拥抱,是客户对雷秀平真情服务的最好回馈。工行遂昌支行有不少老年客户,雷秀平始终觉得,让他们感受工行专业周到的金融服务,是她的责任。

去年夏天,一位老人走向雷秀平的柜台,掏出存折、存单和一张纸条,纸条上写着:“聋哑老人行动不便,烦请帮忙办理以下几件事情:1.该月工资已到账,烦请打印并支取现金5000元;2.定期存单今日到期,请将本金转存,利息取出。谢谢!”雷秀平面带微笑,利索地按照要求办理。业务操作到一半,老人突然咳嗽,唾沫、痰液喷了一柜台。担心被人嫌弃,老人一脸惊慌,但雷秀平连眉头都没皱一下,微笑着拿出纸巾递给他,并迅速擦干净柜台。办完业务时,老人用笔记下了她的柜员号,把“谢谢”写在纸条上递给她,并按了好一会儿评价器上的“满意键”表达感谢。

雷秀平时刻提醒自己,金融服务无小事,一定要想客户所想,急客户所急。搀扶客户、帮客户抬轮椅上下台阶,热心教老年客户补登存折、使用ATM机,通过介绍手机银行协助一批商户解决了每次都要到网点

转账汇款的困扰……点点滴滴,真情服务,使她赢得了一群忠实客户。

老员工学系统升级 她一连演示十几遍手把手教

这几年,雷秀平始终扑在岗位上。在日常工作中勤于学习,对新业务、新规程、新产品和智能设备的应用,她总是第一时间就去钻研,用以身作则的担当践行着工行使命。

之前,一位客户经理对智能终端的新模块不太熟悉,带着客户去找现场经理雷秀平,她很快就解决了客户的问题,受到了客户赞扬,还买了几十万元理财产品;支行有几位柜面业务老员工,在网点柜面实行无纸化、双屏系统等升级时,一时难以适应,雷秀平就耐心地手把手教他们,有时一个简单的操作流程,她要演示十几遍。现在,很多同事碰到问题时,会第一时间来找雷秀平。

得到客户的认可背后,是她无缘无悔的付出。

“每天最早到岗位的是她,下班最晚离去的是她,白天在现场忙个不停的还是她。雷秀平很有朝气,她是真的热爱金融服务工作。”支行领导这样评价雷秀平。

雷秀平临柜期间的日均业务量名列前茅,办理业务实现了零风险、零投诉。人行5年不到,她已先后获得了工总行服务先进个人、工总行“党员服务先锋岗”、工行浙江省分行优质服务五星员工等多项荣誉。就是这样一位90后,赢得了广大客户、同事们以及领导的喜爱与肯定。

但她谦虚地说:“我还年轻,成长之路刚刚开始;金融服务没有止境,我还可以更优秀!”

升级市民卡 为武汉伢儿献爱心

你升级一张市民卡,钱报为武汉捐献一份爱心。

上周开始,钱江晚报在官方微信号上发起了“点亮微心愿·为武汉伢儿圆个梦”倡议,得到了市民的热情参与。

点滴助力,汇聚成海。钱江晚报携手杭州联合银行,推出了升级市民卡献爱心活动。4月10日至5月31日期间,只要您通过钱报专属二维码升级手中的市民卡,钱报将向杭州市红十字会捐献一元钱,并在“六·一”儿童节前,通过杭州市红十字会向武汉相关福利院的孩子们,定向捐赠价值300元的爱心大礼包和公益金,为他们送去来自杭州的关爱,助他们圆自己的一个梦想。

赠人玫瑰,手有余香。杭州市民通过此次“点亮微心愿”活动,除了能为武汉福利院的孩子捐赠爱心,自己也可获赠由联合银行提供的50元超市卡福利一份。“小善而为,大爱无限。”“杭州,大爱之城,你们的举动真的了不起,谢谢你。”“升个级就能点亮爱心,利己利他,必须支持。”不少网友在官微留下了热切的祝福。

不过,也有不少网友提出了一些操作上的疑问,记者就此咨询了联合银行有关人士,现整理如下:

1.问:哪些人可以升级市民卡?

答:(杭州联合银行金融)市民卡的办理条件为年满16周岁的杭州市主城区户籍人员(即上城区、下城区、西湖区、拱墅区、滨江区、江干区以及钱塘新区人员,余杭区、萧山区、富阳区、临安区的人士暂时办不了),或者缴纳杭州市医保的人士。

2.问:怎么知道自己的市民卡是否升级过了?

答:升级后的卡片具有存取现金、转账汇款、购买理财等金融功能,且卡片卡面上有“XX银行”“银联”“ATM”等标志,而老卡则没有。

3.问:新卡办理好后是否需要去市民中心开通?

答:不需要。如果选择“邮寄到家”,您签收的市民卡已经开通医保功能;如果选择“网点领取”,在领取市民卡时网点将为您启用市民卡。

4.问:老社保卡上的医保账户余额、市民卡账户余额、电子钱包是否可以通过银行网点办理转移?

答:医保账户、市民卡账户余额会自动转移,电子钱包可以在银行办理转移。如有自行车押金,则需您提前在自助机上申请押金回退。

5.问:市民卡是邮寄到家,邮费怎么算?

答:银行包邮,免邮费。

6.问:是否可以用我的手机号为我的父母在线升级联合银行金融市民卡?

答:一个微信号只能注册升级一次。

7.问:我已经扫码升级,换证时需要哪些证件?

答:请携带本人有效身份证和旧的市民卡前往联合银行网点启用市民卡。

8.问:超市卡是否要去银行柜台领取?

答:是的,您可以前往预约制卡的联合银行网点,或收到邮寄的市民卡之后前往寄卡网点给新卡设置密码,并领取超市卡。

市民卡
升级咨
询热线
85310410
85310000
85311064



扫码升级
市民卡

本报记者 梅丹

本报记者 吴恩慧

5月依然停发,想买储蓄国债要等到6月

“真没想到,买了这么多年国债,第一次碰到连续三个月延期的情况。”昨天,杭州城西的刘大伯咨询银行客户经理何时可以购买国债,被告知还要等待两个月。

根据财政部今年1月公布的储蓄国债发行计划,今年3月至11月的每月10日至19日,均会发行两期储蓄国债,分别为3年期和5年期。其中,3月、5月、9月、11月为凭证式储蓄国债,只能在银行柜台购买,到期后一次性支付本息;4月、6月、7月、8月、10月为电子式储蓄国债,不需要去银行柜台,可直接在互联网上购买,每年付息一次,到期还本。

受疫情影响,国债发行出现了新变化,本该3月10日、4月10日发行的储蓄国债,按下了暂停键。而在最新的财政部公告中,5月的储蓄国债发行计划也取消了。目前看,今年上半年仅保留了6月的发行计划,也就是6月10日才能购买。

“今年很多理财产品收益不高,我们估计

6月份那期国债,很多客户会抢购,所以到时候大家一定要提前做好资金准备。”杭州一家国有银行的客户经理说,今年储蓄国债的利率还没公布,但参考2019年11月份的情况,“3年期4%、5年期4.27%,这在保本保息的产品中算是很不错了。”

如今国债暂时不能买,市民如何调整投资计划呢?农行杭州分行理财经理王经理介绍说:“目前定期理财10万起,3年期利率4.015%,也还不错。还有大额存单也可以考虑,80万起,3年期利率4.125%,但额度不一定随时有。”另外,浦发银行理财经理刘经理建议:“如果大家觉得手里的资金存银行活期利率太低,又想买6月份国债的,可以选择活期理财的方式暂时进行资金管理,比如选择货币基金,年化收益率在2%至3%的水平。另外也可以考虑银行的类货基产品,随时可取,七日年化收益率最高可达3.6%左右。”

本报记者 梅丹

本报记者 吴恩慧

