

# 春回大地暖 服务显真情

春风吹绿了江海大地,农行的服务贴近着客户的心。在这万物复苏的时节,农行人不负春光,不负梦想,始终坚守岗位,为广大客户提供优质的金融服务。

## 服务三农助民生



农行南通如东支行洋口港分理处作为全市“政经分离”改革的首家试点行,为确保年前相关村民补贴发放到位,该行积极配合当地政府工作要求,第一时间与各村委联系,提前两周安排员工收集村民资料,并于腊月廿八前为10个村全部开立了政经分离账户,为村民批量开卡7000余张,发放补贴500余万元,让大伙儿过了个放心年。



为加强社保卡在农村的普及和应用,南通农行启东支行组织员工携带离行式超级柜台前往各村委会开展“激活社保卡 农情进万家”活动,让老百姓在家门口也能激活社保卡。在永阳村便民服务中心,该行为当地村民现场办理社保卡激活业务,并宣讲社保卡政策以及社保卡的金融功能。

## 贴心服务暖人心



春节期间,南通农行崇川濠北支行来了一位手持盲棒,步履蹒跚的老人。该行工作人员将他迎进大厅,通过交流,得知客户要开立一张农行借记卡,用于领取社区补贴。该行第一时间与上级行协商办理手续,并全程协助该客户办理业务。客户办好业务后,该行工作人员一直把客户送到了公交站台才放心回去,客户不断连声致谢,称赞农行服务真是贴心周到。



春节期间,南通农行开发区支行营业部接待了一名特殊的客户。客户是来办理挂失补卡业务的,而卡片的持有者是他正在住院的父亲。该行第一时间安排客户经理上门服务。按照防疫要求,该行工作人员穿上了防护服进入客户父亲所在病房,顺利协助客户办完所有手续。事后,客户一家人对农行的服务竖起大拇指。



日前,南通农行海门城西分理处收到一封特殊的感谢信。年迈的霍女士亲自把这封感谢信送到分理处副主任手里。春节前,这名客户到海门城西分理处办理业务,工作人员接待了她,得知她有高血压需吃药,马上帮她倒水服药。客户腿脚不便,要去邮局寄信,工作人员二话没说主动搀扶她前往。客户倍感温暖,连连称赞农行服务暖心。

## 上门服务解难题



近日,一名客户急匆匆地走进南通农行通州二甲支行寻求帮助。原来她的母亲急需激活社保卡申领补助金,但老人将近90岁高龄,但因瘫痪腿脚不便,无法亲自办理。该行负责人了解情况后,立即启动特事特办方案,上门为老人办理委托手续。客户连声感激:“你们的服务周到又贴心,真是百姓银行为人民啊!”



在南通农行如皋九华支行自助服务区,一位老人因多次输错密码取不到钱,非常焦急。他老伴卧病在床,他拿着老伴的卡来取钱买药。该行工作人员了解情况后向老人解释,因多次输错密码,银行卡已被锁定,需本人办理密码挂失重置业务,因客户情况特殊,银行可提供上门服务。在该行帮助下,老人顺利取到了买药钱。



春节临近,海安市城东镇开屏村一位85岁高龄的老人卧病在床,无法到网点办理借记卡激活业务。南通农行海安支行得知这一情况后,主动上门帮助他进行借记卡现场激活。业务办理完,老人子女们说:“年前能处理完这件事,大家也能过个踏实年啦!”

## 专业服务显担当



近日,一名客户急匆匆地来到南通农行港闸支行营业部,表示自己刚刚在掌银上汇款时因接了一个电话,导致点错了收款人,希望银行能帮忙追回自己的血汗钱。营业部的内勤行长立刻接待了该客户,一边安抚其情绪,一边解释,出于客户信息保密原则,银行不能透露收款人的联系方式,但可以帮忙致电对方说明情况。最终,在该行的帮助下,汇错的款项成功退回到了该客户卡中,收汇款双方均为网点的贴心服务点赞。