

于招行而言，客户是太阳，招行就是葵花，永远向阳而生。30多年来，招行始终坚持“以客户为中心，为客户创造价值”，“‘太阳’走到哪里，我们就跟到哪里”。秉承着“因您而变”的服务使命，招行北京分行将持续用金融温度暖民心，以招行力量助民生。

“因您而变” “有爱无碍” 暖心服务彰显招行温度

银行网点是距离百姓生活最近、联系最紧密的金融场所，网点的服务是连接银行与客户的重要枢纽，更是衡量其服务质效的“试金石”。“我是一位残疾人的母亲，今天这封信是来感谢招商银行北京东坝支行工作人员……”日前，招行北京东坝支行收到了一封特殊的感谢信，讲述着母女二人与招行的不解之缘。

时间拨回到当天上午，招行北京东坝支行接到一通来电，电话另一端是一位视障少年的母亲，因孩子有办卡需要、且希望亲自到网点办卡，于是致电咨询求助，“她内心比较敏感，平时外出都不愿意使用盲杖。这是她第一次到网点办业务，希望网点能给予我们帮助。”

“没问题，我们可以提供个性化的开户服务，您下午过来就好，一定让您满意。”电话这端，支行运营主管小馨（化名）坚定地回复道。在自带“因您而变”基因的招行人看来，优质服务从来不仅仅是一个微笑、一句问候，而是设身处地想客户之所想，急客户之所急，竭尽全力帮助客户解决问题。考虑到客户诉求以及网点实际，支行设计了“贵宾室服务”和“窗口服务”两套方案，并提前安排业务办理专员。

当天下午，这位母亲带着女儿来到支行网点后，支行主管快步到大厅迎接。由于当时大厅排队客户较多，工作人员便将其带至贵宾室。在工作人员轻柔的提示中，一系列业务流程有条不紊地推进，女孩的神情也逐渐放松。

“我为您选择了萌气卡-春日萌动款……可以触摸上面纹路感受一下，凹凸的纹路便于和其他卡片做区分……”业务办理过程中，运营主管小馨还用声音为女孩“描绘”出卡片的样子。“真漂亮啊！这是我的第一张银行卡。”女孩接过卡片爱不释手，一旁的母亲和工作人员纷纷露出欣慰的笑容。

“多想一步、多做一步”的暖心服务，往往如春风细雨般无声却直抵人心。几天后，这位母亲再次来到支行，专程送上手写的感谢信。字里行间的感谢与认可，让支行工作人员备受感动、鼓舞：“特殊群体不该被贴上标签，用心检视每一个服务环节，在细微处看到客户最真实的需要，用有温度的服务提升客户的金融获得感和体验感，是我们在‘因您而变’的理念下始终不变的追求。”

长期主义扎根京畿大地 以诚相待诠释为民初心

金融知识宣教是消保工作的重要组成部分，招商银行北京分行坚持将其抓在经常、融入日常、落在平常。自去年起，招行北分启动金融服务升级行动，各网点以此为依托，纷纷化身“防范电信诈骗”“防范非法集资”等不同主题的小讲堂，针对到行办理业务的不同客群，全面普及金融安全知识，切实提升公众金融素养。

“不要轻易转账给陌生人”、“个人信息千万要保护好”……适逢“3·15”消费者权益保护教育宣传周，招行北京中关村软件园支行的工作人员化身金融宣教志愿者走进社区，通过发放折页、“以案说法”等多样化的方式，将金融知识送到广大消费者的“家门口”。

“活动办得很好，针对性和指导性很强，我学习了存款保险、手机银行运用、防范非法集资以及电信网络诈骗等金融知识，知道了为什么、怎么做。”居民王老先生在这场金融知识普及活动中受益匪浅，连连称赞道。

近日，客户张阿姨发现自己被诈骗，急匆匆地跑到西罗园支行寻求帮助，表示要查询流水。经办柜员小童（化名）发现张阿姨不仅账户流水特别多，而且钱还转到了对方不同的账户，情况异常。见状，小童立即将情况上报给当班运营主管，同时安抚老人情绪。

由于交易多、去向复杂、时间跨度长，要在短时间内梳理出涉案款项绝非易事。招行北京西罗园支行的柜员们一笔笔分析交易、一项项核对线索。在历时4个小时的努力后，终于在近5000笔交易中梳理出全部涉案交易，总金额高达300多万元，为尽早挽回损失打下基础，后协助张阿姨进行报案。报案后，支行还向张阿姨进行了反诈防骗和慈善公益方面的宣传科普，并重点介绍了不法分子将“投资理财”包装成以慈善为名的新型骗局的多个事例。张阿姨感慨道，“西罗园支行认真服务的态度让我很感动，服务网点千千万，唯有招行最暖心！”

围绕“客户体验优先，信誉为先，服务品质一致”，招行从服务原则、金融消费者权益保护、服务礼仪、服务流程，再到结合实际业务的个性化服务规范等多维度进行明确，同时以金融消费者权益保护行为准则，强化全员消保底线意识，将服务与消保合规的要求融于一体，守护金融消费者的合法权益，真正做到令客户安心信任。

时代在变化，但“因您而变”和“以客户为中心”的承诺不会改变。招行北京分行秉承“以诚相待，暖心服务”的服务宣言，锚定“打造北京市场第一服务品牌”的目标，迈向2023“服务质量提升年”新征程，全心全意为客户服务，倾力打造首都市民满意的银行。

文/孟思雨

编辑/范辉