

2021, 银行业“点赞, 我的银行”征文

邮储银行太仓市支行

不断超越 为乡村金融发展贡献力量

□周懿



“长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。”邮储银行太仓市浏河镇支行(以下简称浏河支行)地处“江尾海头第一镇”浏河镇,作为一家位于乡镇的银行网点,浏河支行以服务乡村振兴为宗旨,致力于为当地百姓提供优质服务。时代在进步,科技在发展,金融在创新。曾经,客户一度认为银行只是一个办理存钱、取钱、转账的地方;现在,在家用手机就可以足不出户办理各种业务,方便又快捷。银行的物理网点更多的是为客户解决很多“疑难杂症”,给客户非金融增值服务,享受更多的金融福利。

“天下难事,必作于易。”防范电信诈骗一直是事关民生的重要话题,也是一个“难题”,主要的受骗群体还是中老年人。随着科技水平的发展,不法分子的电信诈骗方式也是招数繁多,让人难以识别。银行网点作为金融机构防范电信诈骗的第一阵地,在做好网点现场防范和拦截的同时,更要在当地居民、村民中开展防范电信诈骗的宣传,帮助人民群众学会识别电信诈骗,保护个人财产安全。浏河支行经常走进村、社区举办防范电信诈骗的讲座和宣传会,通过小视频、电影、海报等多种形式,把什么是电信诈骗、如何防范电信诈骗生动形象地展示出来。起初,当地有的居民不太上心,觉得电信诈骗离自己很远。浏河支行就整理了相关新闻报道和支行曾经拦截的真实事件作为案例进行宣传。在支行员工的努力下,情况有所好转,从安静的会场和认真听讲的眼神中可以感受到,百姓们对防范电信诈骗的认识在逐渐提高。2021年浏河支行累计开展宣传活动15场,每场活动都得到了很大的反响。

新冠肺炎疫情发生后,百姓的日常生活习惯悄然发生了改变。而银行网点

作为人员聚集点,对疫情的防控更是需要全面、细致地开展。浏河支行不仅在网点大厅紧抓防疫工作,还为各个村和社区提供防疫物资,协助做好防疫宣传。“点石成金,滴水成河。”浏河支行积极承担社会责任,为当地的防疫工作贡献力量。

“天下大事,必作于细。”为打造优质服务的综合型零售网点,浏河支行不断优化业务流程、提高服务质量。浏河支行有许多老年客户,日常的业务主要是定期存单的开销户和尊老金的代发业务。部分老年客户行动不方便、子女也不在身边,浏河支行力求做好相关的延伸服务,坚持以客户需求为中心,做到细致服务。

有一位九十岁高龄的老先生卧病住院,银行卡密码被锁定,无法支取政府统一代发的尊老金,非常着急,其女儿便到浏河支行咨询如何解决。营业主管陈栋栋了解情况后,当天就和同事一起前往医院,准备为其办理委托代理手续。到医院后,发现老人无法清楚表达委托内容,同时也无法在委托授权书上签字,无法满足支行上门服务授权委托的制度规定。“事上无难事,只怕有心人。”面对难题,陈栋栋没有放弃,跟领导汇报相关情况,来到社区了解老人的真实家庭情况。老人长年卧病在床,平时生活不能自理,主要由女儿照顾,老人的实际监护人就是女儿。于是,陈栋栋在掌握实际情况后,陪同老人的女儿到所在社区申请开具监护证明文件,并向她解释监护证明的用途以及法律上的权利义务关系。次日,老人的女儿带着监护证明、银行卡、自己与父亲的身份证明材料到网点顺利办理了相关业务,解决了问题。陈栋栋说,作为服务行业,对待客户尤其是老年人,除了要有责任心,还要有爱心和耐心。浏河支行践行着邮储银行作为国有大型商业银行的服务承诺,积

极主动为客户解决问题,承担社会责任和担当。

“宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来。”浏河支行在个金业务、信贷业务和公司业务等方面之所以能齐头并进,离不开支行行的正确领导,离不开支行团队的努力奋斗。浏河支行两名员工获得太仓市支行2020年度先进个人,两名员工获得了苏州市分行年度先进个人。理财经理通过丰富多样的活动和细致的客户服务,带动老客户、吸引新客户,为浏河支行的个金发展奠定了良好的基础;信贷业务主管在2020年业务竞赛中表现优异,带领团队加班加点,以客户的需求为己任,不仅取得了信贷业务发展的好成绩,赢得了客户的信任,更为支行的信贷发展注入了新的活力。

“问渠那得清如许?为有源头活水来。”浏河支行能够保持优质的服务,有着优秀的人才储备,离不开一代代邮储人在浏河的耕耘。2020年,浏河支行调整了负责人,员工也有调动,相当于组建了新的团队,但浏河精神一直在,它是信念,它是力量,新的团队传承了浏河支行的奋斗精神和服务精神。有一位支行的忠实客户说过:“虽然这家支行换了好几任领导,工作人员也是新面孔,但是服务态度和服务能力跟原来一样好。”良好的服务离不开背后的努力,打字、点钞这些都是平时必须训练的科目,支行员工多次在上级行举办的技能比赛中获奖。如今,从浏河支行走出来的他们,在各个岗位独当一面,成为邮储银行太仓市支行的中流砥柱。

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。”2021年新的挑战 and 机遇并存,相信浏河支行一定会秉承优秀的传统,不断奋斗、不断创新、不断超越,为乡村金融的发展贡献力量,谱写金融服务的新乐章。

GREEN
绿色生活, 低碳出行

