



“虽然去的银行多了,但我觉得还是这家银行让人感觉最舒服,像来到自己家一样,就算没事也想来这儿坐坐。”市民张女士说道。交通银行郑州经三路支行究竟有啥不一样,能吸引客户愿意“逛逛”?日前,记者特意来到该行,展开了全方位的了解与探秘。倪子 王伶俐 全权

细节之处显真情

一直以来,交通银行郑州经三路支行以细节打动人心,赢得客户信任。进入厅堂之后,你会惊喜发现,一楼普通客户区左手边有一块充满温馨的休息空间。它不仅摆放有各类杂志、书籍、报纸,还有手机充电插头以及小朋友喜欢的益智拼图、趣味棋类等玩具。除了按照统一规定进行设计布置外,该网点还别出心裁在很多细节方面进行改善。客户来到这里,不仅能感受到该行人的周到和温馨,也会感受到该行全体员工对客户的爱和关怀。

例如,进门左手边的便民

台处,轮椅、宝宝椅、打气筒、雨伞等一应俱全,客户休息室、为特殊人群特别设置的爱心座椅、理财专家榜和功能分区引导指示牌,能让人迅速了解该去哪里找谁办理业务。该行网点主任党桂琴说,最近郑州总下暴雨,考虑到雨伞还需客户归还,该行特意准备了一次性雨衣,方便客户使用。

为了照顾老人和行动不便的客户,该行在等候区摆放了多个移动填单台。特殊客户不必站着填单子,而是坐在沙发上,等待工作人员把移动填单台推到身边填完即可。

《探寻百佳/千佳银行“服务密码”》
2016中原地区
优秀服务支行

系列报道二

带着爱与责任前行 交通银行郑州经三路支行

切实以客户为重

“有时候,赢得一个客户就在于一句话,失去一个客户也只是因为一句话。”党桂琴说,让客户有受到尊重、享受服务的感受,是金融产品体现增值服务的更有效方法。服务在细节,细节决定成败。

无论是正在与客户谈业务,还是中午去食堂吃饭,哪怕是上厕所,党桂琴手中的对讲机时刻在身边,保证与大堂经理随时联系。她通过对讲机说得最多的话就是“大厅有几名客户在排队?”按照该行要求,柜台人均等待人数不能超过3个人,一旦大

于这个数,她立马协调再开柜台,保证客户不久等。通过大堂经理回复时的语气、语速,党桂琴能判断出当前厅堂的情况。如果语速偏快,她一定会亲自到一楼巡视情况。

“有时候我们员工正在数钱,结算账款。等待办理业务的客户数量超过3个人的话,我会要求员工马上封包,停止结算,立即上柜给客户办业务。”党桂琴说,银行一切工作的出发点和落脚点,都是为客户服务,客户就是银行的核心,有客户才有银行的一切。

员工做自己的主人

“除了交通银行河南省分行营业部,经三路支行是交行河南系统的第二大行。2014年、2015年,该行综合服务排名全系统第一位,业务发展各项指标也都是前三名,曾荣获三届中国银行业“文明规范服务千佳示范网点”称号。2015年,该行摘得中国银行业“文明规范服务五星级营业网点”称号,角逐明年“百佳示范网点”的创建。

党桂琴说,荣誉的背后,离不开每位员工的努力。一直以来,该行倡导的准则就是“爱与责任”。除了对客户的爱,更重要的是要给员工更多的爱。就像该行的服务理念,用力做不如用心做,用心做方知有快乐。

走上该行旋转楼梯,会看到张贴在楼梯四周该网点所有员工的风采展示照片。激发员工昂扬斗志的同时,也增加了他们的归属感与荣誉感。这些照片墙均由员工自己拍照、设计。不仅如此,该行每一处精心的装饰,都是他们独家原创,就连贴壁纸、设计墙面,也是员工们利用下班休息时间,在网上购物,从买到装一手完成。

“让员工做自己的主人,将员工的自我价值实现和银行的健康成长有机结合。”党桂琴说,在今后的日子里,他们也将继续为客户负责,用他们的真心换来客户的信心,用更长久的陪伴回馈客户。

十年同行·厚德载富

沃德
财富



周年

交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS

始于1908 您的财富管理银行

巧用交通银行出国贷款业务 没有钱,照样也能出国

对于还未踏上异国他乡的留学生而言,不仅要准备第一学期的学费和生活费,同时还必须提供一定数量的保证金,以此证明自己有能力完成学业。出国贷款包括出国保证金贷款和出国留学贷款,交通银行河南省分行推出的出国贷款业务以手续简便、办理快捷等特点得到广大出国留学人员的认可。倪子 王伶俐 全权

多种方式解决出国保证金问题

如今面对高通胀以及人们日益增长的物质文化需求,越来越多的家庭将闲置资金不再存置于银行活期定期账户,转向银行理财、基金买卖、股票交易、生意往来等多方面的投资。

但是在子女留学申请的过程中,通常需要一笔50万~80万元的活期或定期存款资金冻结于银行半年左右的时间,用于开立存款证明,这就令许多家庭犯了难:“我的理财产品没到期”“我的资金在股市没法及时变现”“我的公司需要流动资金,我没法将这笔钱冻结这么久”,那么怎样解决这类流动性问题呢?

“交通银行可以为客户提供留学保证金贷款业务,通过抵押、信用等方式可以便捷、高效地提供一笔贷款资金冻结于该行并开立存款证明,以解决孩子在留学申请路上的保证金问题。”据交通银行河南省分行相关负责人介绍,根据多数国家大使馆要求,用于作为保证的钱,必须在开具证明的银行存满一定期限以上。如果存款没有达到要求的数额,那么只能申请办理保证金贷款。其实保证金贷款,并不会给申请人任何现金,只不过是银行开具银行存款证明,证明你拥有所需数额的存款,有能力完成学业。

出国保证金贷款业务的申请条件必须拥有有效身份证明,在交行当地拥有固定居住场所和自有产权房产,借款人采取自筹出国留学贷款金额不低于10%的保证金担保方式(根据客户贷款期限的长短、客户资信等情况确定贷款保证金比例),贷款金额最高不超过存(贷)款证明所需金额且最高为100万元。贷款用于开立留学或移民签证(或签注)所需存(贷)款证明的,原则上最长不超过5年,贷款可以申请延期(展期)或缩期,延期(展期)累计期限与原贷款期限之和满足前款规定。

智用贷款化解客户留学资金难题

出国留学、出境游玩是很多人的梦想和期待。从筹措学费、申请签证到读书消费,不但手续繁杂,而且都离不开一个“钱”字。该负责人提醒,留学家庭如果根据收入合理配置资产,并借力银行提供的留学金融产品,就能事半功倍。在办理出国留学的过程中,除了保证金贷款,该行还提供所有国家留学学费的贷款,轻松解决客户对于孩子在境外留学所需要的资金困难。

“对于办理出国手续的留学生,保证金贷款与留学贷款在办理上的一大区别在于保证金证明主要用于办理签证,而留学贷款是在得到签证、确定能够去学校念书之后再办理的。在得到保证金证明之后,留学生还必须准备学费和

生活费,这些都可以申请办理出国留学贷款。”该负责人说,交通银行出国留学贷款针对的是用于赴国(境)外攻读高中以上学历学位(含高中)的自费留学人员支付学费和生活费的贷款。申请人必须提供具有本地户口直系亲属的完全房产,即已完成按揭的房产作为抵押,或同等存款的质押。

根据规定,除了父母之外的第三方房产担保不被认可,由于需要对抵押房产估值,所以办理贷款时间较长。交通银行留学贷款额度最高不超过境外留学期间所需的学费和生活费,最长不超过8年,一般为5年,此贷款也可以申请延期或缩期,延期累计期限与原贷款期限之和不超过8年。

