

为响应我市文旅发展与古城保护活化利用号召,中国银行大同教场街支行迁址至四牌楼西北角,坐拥古城核心景区,以焕然一新的形象、升级的服务空间与文旅融合的体验,正式开启金融赋能古城新篇章。

百年中行扎根千年古城

——中国银行大同教场街支行焕新启航



为外籍游客讲解跨境金融业务



为老年客户办理日常金融业务



为往来游客提供休闲休憩服务

走进中国银行大同教场街支行,首先映入眼帘的是古城街巷地图。宽敞明亮的营业大厅内,服务环境舒适整洁,指示标牌清晰醒目,功能分区错落有致,智能设施完备齐全。工作人员面带微笑,热情迎接每一位客户,从取号到办理业务,每一个环节都井井有条,让人倍感安心。

迎八方游客

随着文旅产业的蓬勃发展,古城内的外国游客越来越多。为了更好地满足境外人员在我市的金融服务与支付需求,中国银行大同教场街支行充分发挥跨境服务优势,聚焦语言障碍、账户开立及外卡受理等痛点,配备外语服务人员,提供多语种咨询、引导服务,可办理外币兑换、多币种取现、便捷支付等多项业务,力求沟通无界、服务高效。

在特别设立的游客休憩区内,饮用水、充电器、急救药箱、休闲座椅等设施一应俱全。遇到来问询的游客,该行工作人员耐心解答,变身“活地图”热情地为游客指路、介绍游玩路线,帮忙拍视频、拍照留念,用手机为游客们记录下旅途中的美好瞬间。

助古城商户

为优化支付环境,解决古城内商户日常找零难及小金额现金备付不足等问题,中国银行大同教场街支行特推出“零钱包”服务,以定制化的封装形式提供小金额人民币组合,确保商户在日常经营中拥有充足且符合流通标准的零钱储备。“零钱包”服务聚焦古城内“食、住、行、游、购、娱”等高频现金使用场景,特别是针对老年人偏好现金支付的习惯以及外籍来华人员的支付需求,保障现金兜底功能。

为进一步优化融资环境,中国银行大同市分行专门推出了“大同古城贷”普惠金融产品,可以辐射古城三公里范围的小微企业主和个体工商户,帮助大家解决日常经营中的燃眉之急。

护银发长者

中国银行大同教场街支行紧邻兰池小区、帅府小区,周边老年人多,需要服务的老年客户更为集中。考虑到这一实际情况,该行在开业时就设置了敬老通道,并配备了老花镜、放大镜、拐杖、轮椅、应急药品等适老服务设施,保障养老金、

社保卡相关业务高效办理。遇到听力不佳的老人,工作人员主动凑近,轻声细语、放慢语速交流;遇到不熟悉电子设备的老人,工作人员一对一悉心指导,用通俗易懂的语言讲解操作流程,真正将关怀融入到每一个服务细节之中。与此同时,该行将反诈宣教融入日常业务办理,将金融安全知识送入银发群体,守护好古城内老年居民的养老钱。

作为国有银行中唯一设置在大同古城内的综合性营业网点,中国银行大同教场街支行是窗口,也是中国银行大同市分行扎根云中大地、服务平城百姓的缩影。中国银行大同市分行将不忘“金融为民”初心,持续延伸金融服务半径,以多元、贴心、规范的服务举措覆盖各类群体,用金融担当助力文旅发展,用金融温度点亮城市烟火。

(本报记者 刘江华 摄影 韩望)



扫一扫,观看视频



建行铁牛里支行:上门服务解急难 细微之处见温情

近日,建行铁牛里支行迎来一位神色焦急的老人。经工作人员耐心沟通,原来老人家中有一位残障亲属,因行动严重受限,无法亲临网点办理开卡业务,而眼下又急需领取补贴。得知情况后,支行工作人员没有丝毫推诿,立即详细记录住址与诉求,并第一时间上报主管。当天下午,由主管带队的上门服务小组便携带移动设备,如约赶到老人家中。

服务现场,一场“无声胜有声”的沟通

温暖展开。由于老人年事已高、听力欠佳,残障家属又无法言语交流,工作人员特意保持视线平齐、语气舒缓,用写字板清楚标记每一步操作步骤,耐心指导老人完成指纹录入和密码设置。尽管室内光线不佳,人脸识别多次失败,但工作人员反复调整角度,借助手机闪光灯补光,全程微笑安抚,最终顺利完成了开卡与激活全流程。

业务办完后,工作人员并未匆匆离开,而是为家属演示手机银行的简易操

作,手把手教会查询补贴是否到账,并贴心地将手机 App 字体调到最大。临别时,老人紧握工作人员的手,连声致谢。

“百姓需求无小事,特殊群体更需用心。”铁牛里支行相关负责人表示,今后将继续秉持“以客户为中心”的服务理念,细化上门服务、适老化改造等惠民举措,让金融关怀不仅有效率,更有温度,真正做百姓身边信得过、靠得住的“暖心银行”。

(芳菲 杨雪峰 刘佳敏)

建行云汽支行:“劳动者港湾”托起幸福“夕阳红”

在数字化金融快速迭代的当下,建行大同分行云汽支行以“劳动者港湾”为载体,为周边老年群体打造跨越“数字门槛”的暖心服务。

走进营业大厅,不同度数的老花镜整齐码放,大字版计算器触手可及,爱心座椅旁预留了轮椅停放区。最显眼处,一台“助老智慧柜员机”界面简洁、字体硕大,流程也做了精减,老人插卡后只需跟着屏幕提示,就能完成大部分基础业务。

硬件升级是基础,服务走心才是关键。大堂经理对老人实行“首问陪伴制”,全程耐心引导。年过七旬的张大爷是建

行云汽支行的“老熟人”,却因记忆力减退,常为忘记密码、看不懂流水发愁。每次到行,大堂经理都会启动“专属慢服务”,密码重置时全程陪同;重置后手写大字备忘卡塞进他手里;流水明细用方言配合放大镜,逐项念给他听;柜面同事也从不催促,总是笑着等老人办完。张大爷感慨:“这些孩子比自家孩子还有耐心,我学会了用机器查工资,还教会了邻居。”从“怕进银行”变成“编外宣传员”,张大爷的转变,正是“港湾温度”最生动的注脚。

张大爷的故事仅是云汽支行适老化服务的一个缩影。云汽支行将“劳动者港

湾”升级为覆盖设备、流程、情感的多维“服务生态”,通过“首问陪伴制”确保老人进门有人管;“绿色通道”减少等候时间;每月举办“金融沙龙”普及防骗知识和手机银行用法。久而久之,“有事找建行,就到劳动者港湾”渐渐成了社区共识。

“老吾老以及人之老”,在效率至上的金融行业,这份“不赶时间、不嫌麻烦”的守护尤显珍贵。建行云汽支行负责人表示,未来,该行将继续深耕“银发”金融服务,以更精准贴心的金融守护托举幸福“夕阳红”,为老年友好型社会贡献一抹温暖的“建行力量”。

(芳菲 段续 杨雪峰)



金融热线

我的理财我做主

☎ 欢迎您发短信或拨打

18635299919

13603528808

生活中,您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司等金融机构办理业务。那么,您是满意而归?还是扫兴而去?如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本刊反映。亦或,您对这些金融单位有什么意见或建议,也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气,砭行业之时弊,将您的声音传递给相关单位和部门,并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至18635299919、13603528808,也可将邮件发至 dtrbjzk1@163.com。