

通讯员 刘友彬 记者 王忠才

近日，一位中年客户到建行滨州北海支行办理业务，询问客户情况后，该客户表示一张银行卡密码输错多次已经锁了，但是户主因意外致残无法来网点办理。

经柜员查看卡片状态，发现卡确实因密码输错三次已经锁定，客户说账户里面打入了资金，且之后还有一部分贷款还要往这张卡上打款，无法更换。随后支行主管告知客户现在取款需要本人重置密码后才可以，但需要持卡人本人到网点办理，若是客户本人来银行确实存在困难，网点可以提供上门服务。

客户表示户主年龄较大，本人无法来网点办理业务，而且住址距离网点有二十多公里，距离较远。随即该支行抽调两位员工前往客户家中为客户上门重置密码。为确保过程合规、高效、顺利，工作人员先与客户进行了耐心而细致的沟通，在确认实际情况和客户真实意愿后，认真耐心地办理相关业务。客户对该行的上门服务表示非常感谢，并积极配合完成拍照、人脸识别、签字确认等程序。

“你们的服务真是贴心，没想到这么快就办完了，谢谢你们！”质朴的话语中流露出的是对建行深深的感激与信任。建行滨州北海支行坚持从实际出发，从细处着手，想客户之所想，急客户之所急。通过耐心细致的服务，解决客户的燃眉之急，坚守合规制度和人性化服务的完美结合，将服务送上门，让特殊客户享受到同样的银行服务。作为金融服务行业，以专业的服务赢得客户的信赖和尊重，以有温度的服务才能赢得客户的满意和感动。

“太谢谢你们了，你们的服务真是贴心。”该行员工某次为客户上门办理业务时，客户激动地说道。

据了解，该客户在手机上操作银行卡，连续输错三次密码，导致银行卡密码锁定。其家人携带客户身份证及银行卡来办理密码重置业务，我们工作人员与其讲解：重置密码得持卡人本人携带身份证和银行卡来重置密码，不能代办。但客户因意外事故，在家休养，无法前往行里办理业务。在了解客户这一实际情况后，急客户所急，决定携带设备将服务送上门，解决客户燃眉之急。

一次便利的上门服务，或许微不足道，但对于行动不便的客户群体来说，却意义重大。中国建设银行滨州北海支行将一如既往以客户为中心，持续做好客户群体的服务与关怀，做好金融知识的普及与宣传，用真情周到的服务满足客户的业务需求。