



远银中心业务专家深入武汉保利蓝海郡社区，为社区的老年客户做金融防诈骗知识普及

延期还款 缓解压力

“大到安居立业，小到柴米油盐，建行服务真贴心！”李女士对建行客服的帮助竖起了大拇指。

故事还得从几天前说起。李女士在当地经营着一家化妆品小店，近几年受疫情影响，小店收入持续锐减，她的生活举步维艰。这天，李女士拨通了远银中心电话，述说了自己的无奈。“多年前，我外出打工，是建行帮助我实现了购房梦；经营遇到困难时，是建行贷款帮助我复产。如今，我想尽了办法，但已经到了山穷水尽的地步，这个月的贷款实在还不上，第一时间就想到了你们，能不能帮帮我？”客服小张立即安抚客户情绪，给客户信心：“您先别着急，针对暂时还款困难的客户，我行已出台一系列惠民措施。针对您的情况，我马上为您申请延期还款服务。”

建行远程智能银行中心充分发挥金融“稳定器”作用，举条线之力成功应对多重冲击，推动普惠金融“纾困计划”落地生根。截至7月底，中心今年已成功为近9万客户提供“还款纾困”服务。此外，中心利用“云生产”平台提供在线服务，“云路由”充分调动线上资源，成立“张富清应急先锋突击队”，全力克服疫情突发带来的不利影响，圆满承接香港、上海等地应援任务，月均处理和催办疫情相关工单上万笔。

易老益老 周到贴心

“小伙子，你讲得真清楚，我明白了！”这天，70多岁的王老先生致电建设银行，称自己信用卡账单中有一笔29.5元的交易记不清在哪里消费了。

客服小曼根据客户提供的信息，在系统核实到这笔交易显示“第三方充值缴费”，并提醒客户是否近期操作过手机号充值。或许是时间久远，或许是确实忘了，王老先生坚称自己并没有进行过缴费操作。尽管沟通比较困难，但小曼始终耐心细致地向客户解释。

“您看这样好吗？王先生，如果您确实回忆不起来，我帮您致电通讯运营商，看是否有收到这笔款项，稍后再给您回复，行吗？”小曼的建议得到客户的同意，并很快确认了该笔交易的确为手机话费充值。“真没想到，你们没因为钱少就推脱我，反而对我们老年人这么用心！”“王先生，这是我们应该做的。我行有免费的微信账单，我已帮您成功添加，以后您就可以直接查看账单明细了。”小曼的服务赢得了客户的赞许。