

极目新闻记者 徐蔚

通讯员 张芸

“招商银行的服务太走心了，工作人员为我办理了好几个小时业务，连午饭都没吃，还帮我查询到了证券公司的联系方式，太感动了。”近日，王女士来到招商银行武汉分行武昌支行办理维护身份信息业务，因流程比较复杂繁琐，接待她的工作人员李亚楠耐心负责，给王女士留下了深刻的印象。

3月初的一天，临近中午11时，王女士来到招商银行金葵花贵宾室，叫号后来到了李亚楠服务的柜台窗口坐下，拿出几张银行卡、剪角的身份证、护照和一些证明文件说道：“我很久没有回国了，这次回国探亲想把国内的银行账户处理一下，因为国籍信息、手机号码变更，我的银行账户无法在手机银行和网银上使用了。”

听完王女士的诉求，李亚楠打开了该女士的账户列表，她名下有多张银行卡，每张卡都绑定了繁多功能，还有被中止非柜面的长期不动户、财富账户生成的电子一卡通和需要挂失补办的丢失卡片。确认了业务复杂性，为了让客户更好的理解业务流程，李亚楠用较为直白易懂的话向其解释道：“王女士，首先我们要把曾经开了外币账户的卡片做结息处理，然后变更您的国籍身份、手机号码等信息，另外银行账户我们再做一个清理，把不需要用的账户销户，保障其他账户都是正常的，最后我再帮您把手机银行上的卡片都绑定好，网银也给您更新重置。在变更国籍身份信息前，还需要客户经理对您做一份尽职调查，这些手续办下来会耗时较长，但是我们都会帮您办好的。”王女士听后激动地点头说“我就是这个意思，那就麻烦您了！”

接下来，伴随着一声声的“请输入密码”、“请主管授权”、“请确认”、“请签名”，时间一点点流逝，业务流程也终于接近尾声，此时已经到了下午1时30分，李亚楠仍在坚持做好收尾工作，主管也一直在旁边一笔接着一笔业务授权，王女士抱歉地说：“耽误你们吃饭了，要不你们先去吃饭喝水，等一下继续办理也是可以的。”李亚楠和主管虽对于客户的关心与理解心生感谢，但为了节省客户的时间，他们依然坚持以客户业务为主，不到最后一刻不休。甚至在得知王女士还有三方存管账户需要销户且手机因未装载地图软件，无法得知证券公司具体位置的时候，李亚楠还热心地帮她找到了券商的地址。

经过数小时的努力，客户的所有需求最终圆满解决，王女士看到认真敬业的柜台人员，也对其服务态度和业务能力赞不绝口，并主动拨打95555官方客服电话对其进行表扬。事后，李亚楠表示，“在柜台工作的六七年里，也受到过很多客户的表扬，每一次客户的表扬对我来说都是一次正向激励，激励着我不断地向完美服务进取，同时这也是整个团队的功劳，大家作为招行的一员，有着共同的目标和荣耀。”

招商银行武汉分行始终坚持“因您而变”的经营服务理念，始终以客户为先，以服务创新、产品创新、管理创新为发展目标，持续奋进，砥砺前行，与客户同心相守，温暖相伴。

更多精彩资讯请在应用市场下载“极目新闻”客户端，未经授权请勿转载，欢迎提供新闻线索，一经采纳即付报酬。24小时报料热线027-86777777。