

建行东明工业路支行： 跨省联动，爱心接力

近日，建行东明工业路支行的网点主任接到一个特殊的求助电话。“你好，我妻子的社保卡丢了，现在正在郑州昏迷不醒，郑州这边的建行权限不足补不出咱山东的社保卡，现在因为报销需要，真是不知道怎么办，所以才打电话咨询一下咱们网点。”

长期以来，建行东明工业路支行老年客户群体占比高，经常为行动不便的客户提供上门服务，但这次客户远在河南，支行上门核实客观条件不允许。这该怎么办呢？网点主任一时犯了难。

时间不等人。网点主任迅速行动起来，一方面通过网站通讯录查找找到郑州月湖南路支行的电话，积极与该行营运主管联系，沟通解决办法；另一方面与医院联系，了解客

户的实际需求。经过沟通，最终确定了办理方法和流程：先由东明工业路支行发出业务办理协助函，然后由郑州月湖南路支行对客户进行核实并通过内网邮箱把照片和相关资料发至支行，最后客户家属携带本人身份证、医院证明、关系证明到东明工业路支行代为办理，最终成功解决了难题。客户家属临走前感谢道：“真是太感谢你们了，你们真是给我们解决了大问题。”

“践行大行担当，承担社会责任”，建行东明工业路支行将竭诚为客户提供高效、优质服务，在为客户解决燃眉之急的同时，确保业务合规、降低操作风险，努力做群众身边有温度的银行。

通讯员 邓凯文