

3月28日，兴义普安支行迎来一位特殊的客户，他情绪低落，手拎着一个破旧塑料袋。客服经理见状立即上前了解情况，原来老人今年正月初四家里发生火灾，家里大部分物件被烧毁，人差点没救回来，老伴在医院住了两个月的院近期出院，老人家现在才有时间来兑换被大火烧损的人民币。老人说，寻求兑换的过程并不顺利，提着烧毁的钱款前往数家银行无果，打算再来工行试一试。弄清楚情况后，客服经理及时安抚老人，向其表明态度会根据规定全力做到应兑尽兑，随后立即向网点负责人进行汇报。



在整个过程中，柜员及客服经理连续一小时低头工作，将烧毁的纸币一张张地粘在白纸上，仔细测量，尽最大的努力降低客户的损失，用专业的能力以及最贴心的服务为客户送去春风般的温暖，体现出客户至上的工行温度。（廖文奇）

声明：转载此文是出于传递更多信息之目的。若有来源标注错误或侵犯了您的合法权益，请作者持权属证明与本网联系，我们将及时更正、删除，谢谢。