

# 护好金融消费者“钱袋子”

——湖北十堰农商银行消费者权益保护工作侧记

记者毛以国 通讯员石俊毅 彭莉红



十堰农商银行党委书记、董事长周源(右二)走访企业



“挎包银行”到农家,客户经理上门办贷



开展“金融知识普及月 金融知识进万家”宣传活动



开展大堂经理服务竞赛



高效务实文明规范的服务团队



为残障人员提供无障碍服务

## 夯实消保工作“压舱石”

工欲善其事,必先利其器。十堰农商银行十分注重加强消费者权益保护工作组织领导和机制建设,在全行形成了主要领导“抓重点”,分管领导“重点抓”,牵头部门“全程跟”,全辖网点“主动做”的消保工作督导推进机制,为消保工作有效开展奠定了坚实基础。

不断完善顶层设计,加强组织领导,把金融消保工作作为“一把手”工程,纳入经营发展战略,成立了十堰农商银行消保工作领导小组和工作专班,形成了完备的金融消费者权益保护工作组织体系;加强制度建设,将金融消费者权益保护工作相关内容写入公司章程,纳入银行治理与企业

文化建设,系统制定了《金融消费者权益保护工作管理办法与考评办法》等5项制度;加强推动落实,在全辖各行设定专岗、安排专人,全面负责督导推进金融消费者权益保护工作。

不断加强检查监督。健全消保专项审计制度,将消保制度建设、服务收费及投诉处理等专项审计条款纳入银行《审计操作指引》,并制定了《十堰农商银行消费者权益保护工作内部审计办法(试行)》;开展消保日常检查,将消保工作组织架构及责任分工、制度建设及实施、工作流程建立、客户投诉处理、约束机制建立、宣传与教育活动内容纳入审计项目,运营服务

部下沉到所辖二级支行开展消保及服务督导检查,发现问题,严肃督办,限期整改。

不断健全激励约束机制。把消保工作纳入经营目标考核,市行董事长每年同所辖行“一把手”签订《消费者权益保护及文明规范服务工作目标责任书》;将辖内行消保工作年度考核结果作为辖内各行整体工作评价及其高管人员年度考核的重要依据,通过考核运用,推动十堰农商银行建立消保工作长效机制;全面建立完善员工心理疏导机制,通过开展心理辅导知识讲座、每月服务督导谈心等方式,帮助员工消除思想困惑和负面情绪。

## 架起金融服务“连心桥”

只要功夫深,铁杵磨成针。以优质高效的金融服务不断提升消费者满意度,是保障消费者权益的重要内容。十堰农商银行以消费者为中心,下真功夫、下苦功夫、下硬功夫、下实功夫,不断优化服务维护

消费者权益。

大力推进智慧银行建设。制定了《2020年支行转型方案》《厅堂服务营销实施方案》等,强化支行转型保障机制,全市农商行计划2020年完成159个支行转型,其中

十堰本部32个,县级行127个,目前已完成178个,超额完成全年计划。二是全面加快智能机具布设。积极配备智能柜台,目前,全辖支行已安装智能柜台185个,机具223台,完成进度达到100%,智能柜



为老人讲解金融安全知识



指导村民在新型助农服务站上取款

台办理业务笔数逐步增加,有效减轻了柜面业务压力;在全辖范围内选拔出一批服务营销能力突出的大堂经理,为智慧银行建设提供了坚实的人才保障。

大力推进服务优化升级。积极组织开展星级网点创建活动,全辖星级网点已达11家,成为全省农商行系统星级网点创建数量

不以规矩,不成方圆。十堰农商银行以提供的产品和服务为切入点,将合规经营和消费者权益保护内容贯穿于银行服务全流程,以加强合规管理为抓手,保护金融消费者权益。

切实规范客户信息管理。根据监管要求,全面系统制定了《个人客户信息管理办法》,要求辖内行全员签订金融信息保密承诺书,按照“知所必需最小授权”要求,合理

文以载道,言以足志。十堰农商银行在全行组织开展形式多样、内容丰富的消费者权益保护教育宣传活动,广泛普及金融知识,提升社会公众的金融素养,推动金融生态环境不断优化。

在常规宣传上持续发力。加强宣传统筹规划,制订长期宣传规划,统筹各类宣传渠道和宣传资源,定期开展“每月一讲”活动;加大宣传覆盖力度,以网点为“主阵地”,大力开展进社区、农区、商区、园区、校园“五进”宣传活动。2020年全辖举办各类户外宣传活动

以人为镜,可知得失。如何对待客户投诉,怎么进行适当处理,事关消费者权益能否得到保障,也事关银行能否得到良好发展。十堰农商银行将消费者投诉处理作为检验银行业机构管理能力、服务能力和竞争力的一面镜子,狠抓消费者投诉处理工作,保障消费者权益。

建立分层级投诉处理机制。建立首接首问负责制,对各类消费者投诉第一时间响应核实,确保事事有回音、件件有落实;建立投诉信访分类处理机制,督促所辖支行落实投诉处置主体责任,对难以化解处理的投诉,安排有处理经验的消保专员进行调解;建立应急处理团队,针对服

较多的市州行;建立“晒”图制度,要求二级支行每天在“十堰农商行文明规范服务群”“晒”晨会,对存在不规范行为的员工进行抓图,让违规人员脸“红”,让条线领导更加重视,并建立服务质量每月通报制度,以起到警示和推进作用;始终坚持把“创新服务环境”作为服务转型的重要抓手,客户在任何

## 扎牢合规管理“防护网”

限制各类人员的信息接触面,确保金融消费者个人金融信息在收集、传输、加工、保存、使用、销毁等环节不被泄露。

切实打造阳光信贷长效机制。在全辖推行以贷款公开和除利息外“零费用”为核心的阳光信贷服务,做到透明办贷、廉

## 加装金融宣传“安全锁”

及金融知识讲座30余场次,累计受众客户7.2万人;加强特殊群体宣传,派出与高等院校、社区、扶贫村镇业务往来频繁的“能讲、会讲”金融知识的员工,为学生、老人等群体宣传金融知识。

在线上宣传上持续发力。聚焦重点宣传,以“3·15”教育宣传活动为契机,通过“线上为主、线下为辅”的方式,在辖内展

## 开通投诉处理“直通车”

务设备故障的问题,建立以运营部总经理为核心的离行式ATM机微信管理群,让客户反馈问题得到畅通、迅速处理。

建立多元化消保化解机制。以“发现得早、化解得了、控制得住、处置得好”为目标,建立完善预防和妥善调处矛盾纠纷的四个机制,即集中排查机制、统筹协调机制、快速联调机制、考核奖惩机制,不断探索更合理有效的解决方法,有效杜绝重复投诉趋势;内部建立跨部门金融争议处理机制,外部加强与人行、银监局、

一个营业网点都能享受同等同质的服务,有力提升了服务质量和水平。

大力加强战疫服务保障。2020年新冠肺炎疫情期间,该行通过官方微信公众号,针对广大客户关注的存款计息、贷款逾期、征信记录、信贷政策、营业时间等热点焦点问题,及时发布动态信息;开启线上办公服务

洁办贷,打造全新的客户服务体验。同时,积极跟进信贷产品的后续服务,用人性化的服务赢得客户的认可,从而实现存量客户的“转介绍”,擦亮了农商银行的信贷品牌。

切实严防违法犯罪行为。以下辖各营业

模式,主动对接了解客户金融服务需求。截至2020年3月18日全面复工,满足微贷需求2223户,预约贷款需求5.07亿元;加强辖内营业场所及自助设施设备、值班区域、值班场所等防疫消杀,每日均至少进行三次清洁及消毒,并切实把好现金“消毒关”,为客户提供“放心钱”。

网点为主阵地,推动消保、内部风险排查工作常态化,全面加强交易风险提示,做好提醒、警示工作,建立多方协作机制,筑牢消费者权益安全“防护网”;以运营“三个专项”整治活动为重点,加大运营检查辅导频率和力度,对柜面业务操作风险、员工行为、服务收费等明察暗访和现场检查,不断强化违规惩戒力度,提升银行营业网点业务管理、经营行为的规范性。

培训,参与人次达650人。

在引导宣传上持续加力。强化培训引导,通过挖掘内部培训师、邀请外部专业人员的内训与外培相结合方式,组织开展实用性、针对性强的培训,2020年参与培训1680余人次;强化案例引导,通过实际案例加强调研分析,跟踪了解消费者金融服务的使用特点、金融知识薄弱环节,研究探索更加有效的宣传教育形式;强化专业引导,向基层人员讲解消保工作的盲点及风险点、投诉处理技巧。

极处理、相互推诿的进行严肃追责整改。畅通投诉渠道,规范投诉电话公示,实现全辖营业网点三级投诉全覆盖;设立服务监督台、客户意见簿、限时办结公示牌等,广泛接受社会公众的监督,提高客户投诉处置效率和回访满意度。

为者常成,行者常至。站在“十四五”的起点上,十堰农商银行将始终把服务作为核心竞争力,不断顺应金融消保新形势要求,坚决把金融消费者权益保护工作作为“一把手”工程,不断提升金融服务的覆盖率、可得性与满意度,增强金融消费者信心,维护金融安全与稳定,促进社会公平正义和社会和谐稳定。