

打造服务品牌 彰显责任担当

——工行十堰分行以优质服务繁荣消费市场工作纪实

记者马胜江



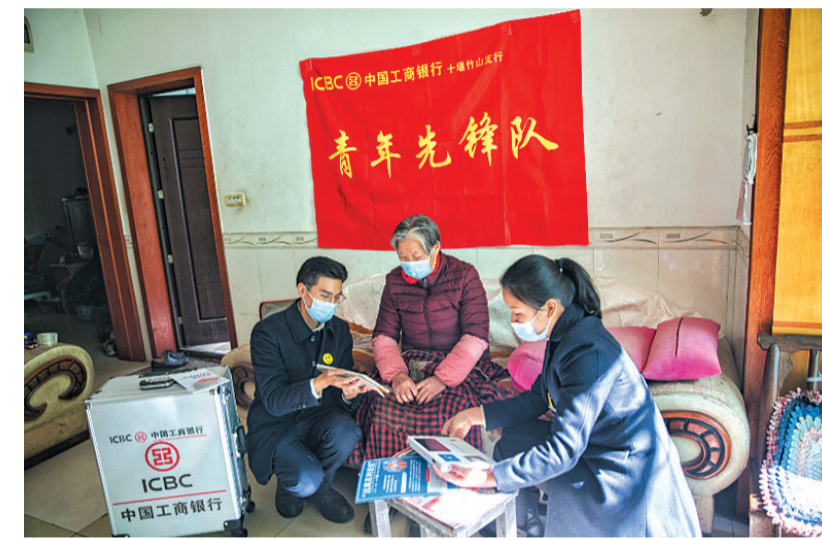
2023年工作会议



东汽支行收到锦旗



开展“拒赌防诈、安全支付”校园宣讲活动



青年先锋队上门为老年人服务

3月6日下午,一面书有“主动履责 止付挽损 贴心为民 值得信赖”的锦旗由一名客户送到了工行十堰分行东汽支行,感谢该行客户经理成功阻止一起电信诈骗,为顾客挽回5万余元损失。这是工行十堰分行打造优质服务品牌、书写责任担当的一个缩影。工行十堰分行作为我市规模最大、实力最强的金融机构之一,拥有优质的客户基础、多元的业务结构、强劲的创新能力和市场竞争力。

长期以来,工行十堰分行通过36个网点、888名员工,以及网上银行、电话银行、手机银行和自助银行等服务渠道,依托集团综合化、国际化、信息化经营格局,秉承“工于至诚,行以致远”价值理念,肩负“提供卓越金融服务”企业使命,始终坚持以支持十堰经济社会发展和服务城乡居民为己任,加大信贷投入,强化金融创新,严守风险底线,竭诚为广大客户提供广泛的金融产品和服务支持,持续打造服务品牌、彰显自身责任担当。

近年来,该行先后荣获“支持十堰经济社会发展优秀金融机构”、“服务金口碑”、“文明城市示范企业”等多个奖项。文明规范服务“五星级网点”创建数量在辖内金融机构排名前列。

肩扛责任 保护消费者权益

让消费者权益得到有效保护,让消费者利益得到全面保障,工行十堰分行始终以强烈的使命感责任感加强金融政策法规宣传、开展金融知识宣教、优化服务管理,为消费者维权营造良好的环境。

建立健全消费者权益保护机制。进一步完善消费者权益保护工作机制,定期召开专题会议,及时向上级行和监管部门报送消保工作报告和典型案例。2022年,该行专门成立了十堰分行投诉处置办公室,负责客户投诉处理工作,标志该行维护消费者权益工作再次得到提升。为建立完善的客户服务体系和投诉处理机制,该行更新

了《工商银行十堰分行客户投诉管理实施细则(2022年版)》《小额补偿办法实施细则(2022年版)》《关于组建十堰分行投诉处置办公室的通知》等规范性文件,明确客户投诉牵头部门、配置专门人员、建立客户投诉联系机制、畅通投诉渠道、投诉管理系统,充分运用小额补偿、第三方机构调解等方式,及时受理解决客户投诉,依法合规化解纠纷,取得良好效果。为保障金融消费者人身和财产安全,该行制定安全保卫工作职责实施细则、治安事件应急预案等文件、方案,按照金融机构经营场所安全保卫相关规定,不断强化安全保障工作。

建立健全服务投诉机制。高度重视客户投诉治理,组建成立了市分行投诉处置办公室,压实首问负责制和主体责任。狠抓重点领域治理,规范投诉处理,确保个人客户投诉、监管转办投诉压降取得实效。为充分保障消费者“知情权”,实现“明白消费”,该行充分发挥营业网点、门户网站、网银、手机银行和产品APP等宣传平台作用,通过公示投诉电话、投诉流程和合同中明确告知消费者责任、权利等方式,增强消费者维权意识,拓宽消费者维权渠道。深入贯彻总省行“服务初心 人民称心”服务提升季活动要求,聘

请外部培训机构开展“建设有温度的银行”网点服务提升现场培训,通过互动式培训使一线员工深刻认识到服务礼仪的重要性、服务规范的必要性、服务流程的合理性,有效助力全行网点服务能力提升。为优化内部管理,提升消保能力,该行深入贯彻总行、省分行“服务初心 人民称心”要求,聘请培训机构专门开展“建设有温度的银行”网点服务提升现场培训,通过互动式培训,让一线员工深刻认识到服务礼仪的重要性、服务规范的必要性、服务流程的合理性,有效助力全行网点服务能力提升。



为“特殊”客户贴心准备轮椅代步,同时高效专业地办理业务,赢得客户好评



2023年1月27日,十堰阳光新城支行春节期间到店客户开展防范非法集资宣传教育活动



提高金融风险防范意识宣传

打造品牌 擦亮“放心消费”名片

工行十堰分行坚持诚信经营,以保护金融消费者合法权益为核心,不断细化工作措施,致力于打造“放心消费”金融品牌。

坚持诚信经营,准确传递产品信息。工行十堰分行通过产品销售前、中、后全方位的体系建设,建立健全消费者权益保护机制。不断规范产品销售行为,要求业务部门在销售金融产品时名称不得使用带有诱惑性、误导性或易引发争议的语言,严禁夸大收益率或隐瞒重要风险信息,正确引导消费者充分认识金融风险及其差

异,进一步完善和落实金融产品风险评估认识和分级管理制度,售前开展消费者风险偏好、风险认知和分享承受能力测试,确保将合适的产品和服务提供给合适的消费者。存款、信贷、金融衍生产品等产品在销售过程中向客户认真履行告知义务,揭示业务风险,全面保障客户的合法权利。

坚持多重保护,延伸公益教育触角。工行十堰分行致力于从线上、线下两方面推进消费者权益保护工作,拓宽宣传渠道、拓展金融知识,勇实实在在

的行动更好的满足金融消费者需求。在线上,推出客户经理“云工作室”,即使远隔千里依然能够向客户提供有温度、专业行的金融服务。大力推进三方绑卡等活动,充分调度总省行资源,为客户提供一主轴(手机银行发放工行消费卷)、多场景(涵盖线上线下各消费、支付场景)、多平台(涵盖微信、支付宝等主流支付机构)的系列优惠活动。在线下,将金融知识送到客户身边。该行定期组织各支行开展“金融知识送上门”活动,通过送教上门、现场咨询、设点

宣传等活动,发放宣传资料向广大群众介绍非法集资、电信诈骗、网络诈骗等各类金融诈骗的手段,提醒群众在日常办理金融业务知识和投资理财中注意提升自身防范能力。开展假日识别技巧介绍,提高群众的防伪意识和辨别真伪能力。开展个人征信宣传教育,提醒群众重视个人征信记录,促进区域建立良好的个人信用环境。同时,创新宣传方式,积极利用监管部门和自有的直播平台、传媒平台等方式开展宣教活动,加大金融知识宣传与普及。

主动作为 做优金融服务

区,第一时间成功挽回客户损失。

“真是太感谢你们了,为我挽回了一笔不小的损失!”
2月23日上午,一位客户把一面锦旗送到工行房县支行,感谢该行青年员工彭晓杰通过耐心细致的服务,帮助他找回“消失”的资金。2月21日中午,工行房县支行客户经理在接待上述客户时,发现客户神情紧张,一边耐心安抚客户、一边倾听客户讲述经过。经客户描述,自己被人以办理信用卡提升额度为由要求转账12000元。听完客户描述后,客户经理第一反应是该客户遭遇了电信诈骗,迅速为该客户开辟绿色通道,做到“早发现,早挂失,早拦截”。当查询到客户账户余额暂未转出时,迅速指导客户将该笔资金转入同名一类账户,将客户二类账户进行止付处理。同时指导客户修改账户密码,电子银行交易密码,通过账户安全锁限制账户使用地

保护客户财产安全、让客户享受暖心的银行服务,这仅仅是工行十堰分行倾力为客户服务的一个缩影,类似这样全心全意为特殊客户服务的场景在工行的营业场所经常出现。把服务做到极致,不断树牢擦亮服务品牌,持续优化金融消费环境、提振消费信心。工行十堰分行在持续做好“新市民”、老年客户等特殊客户群体服务同时,依托强大的金融科技优势,实现服务转型升级。

加强新市民服务。持续优化个人金融结算服务,不间断开展“金融上门”服务,向外来务工人员提供上门办理银行卡等服务,通过推广专属银行卡“新锐卡”、“新市民卡”、“兴农通”APP,以及为退役军人提供专属服务等模式,该行充分发挥行金融科技优势,将方便快捷的现代金融服务

延伸到新市民、退役军人等特殊客户群体,不断提升客户金融服务获得感、安全感。大力推广“兴农通”APP,积极引导县域乡村的“新市民”通过兴农e钱包进行便利的存款、结算服务。2022年,该行兴农通G端客户数系统排名第一。针对有收单需求的新市民商户提供商户特色服务。积极对接退役军人事务局,为退役军人提供便利金融服务,全年累计发放退役军人优待证近2万张。

加强农村普惠金融建设。出台了《十堰分行农村普惠金融服务点建设方案》,以全行抢抓县城城镇化发展契机,建设农村普惠金融服务点12家。落实“网点+”普惠,提升网点普惠金融服务效能,积极推进市分行营业部旗舰店网点、东汽、红卫标杆网点建设,网点普惠专区全部开通。持续开展“工银普惠行”活动,引导各行按照不惟

大小、只惟优劣的原则,加大普惠业务营销,推动全行普惠金融业务快速、健康、高质量发展。2022年,该行涉农贷款余额33.37亿元,比年初增加0.85亿元,其中普惠型涉农贷款比年初增加1.15亿元。整村授信建档评级14个村2417户,授信102户1663万元,发放整村授信项下贷款2户185万元。

加强金融创新。2022年,该行聚焦智慧转型,成功推出中燃燃气、京能暖气、首创水费、武当人才卡、“两税”代征等智慧民生服务项目,建成全省首家以AI智能识别结算为高科技的智慧食堂,上线两大医院智慧医疗收单项目,场景构建实现扩面提质。聚焦业务创新,成功办理2笔1.6亿元国内信用证福费廷业务,实现近年来该项业务“破冰”;实现信用卡分期业务系统排名第二。