

客户服务是银行发展的生命线,是惠民利企的力量之源。近年来,中行十堰分行持续提升金融服务质效,全力满足客户精细化、智能化、个性化的服务需求,不断为市民生活和城市发展注入新动能。

■文、图/见习记者 王堂 通讯员 汪勇

中行十堰分行

打造优质服务 引领品质消费



茅箭支行克服困难和疫情影响,为防疫定点医院提供大额现金归集服务。

A 消保更用心,满足客户精细化需求

消费风险及时告知、投诉举报渠道畅通……中行十堰分行始终将维护金融消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点,用精细化的服务全力营造安全和谐的金融环境。

针对近年来电信诈骗案例高发的实际情况,中行十堰分行主动出击,积极作为,用心守好客户资金安全关,取得了明显成效。

一客户在办理贷款期间电话不断,该行工作人员意识到该客户可能遭遇电信诈骗。经查,客户接到了骗子的贷款电话,并已将3万元“保证金”存入多个快捷支付平台。通过查看客户手机短信,与多个快捷支付平台客服取得联系,历经一天努力,终将3万元钱成功追回。

一客户匆忙来到中行阳光支行大厅办理大额转账业务,见其神色紧张,回答问题支支吾吾,工作人员心生警惕,并反复向其宣传电信诈骗知识。经过耐心讲解,客户恍然大悟,最终识破骗局,避免资金损失30余万元……一次次尽心尽力助客户化险为夷,展现了“中行人”维护金融消费者权益的责任与担当。

客户的投诉反馈是服务质效提升的关键环节。另一方面,该行致力于改善消费者服务体验,不断优化金融服务流程,保障消费者知情权、选择权与监督权。

确保消费透明。该行遵循公平、公开、公正原则,将服务收费业务价格表放在醒目位置,方便市民查看,同时在营业场所张贴“四公开”“七不准”公告,确保收费公开透明。同时,营业网点服务人员主动与客户沟通,不夸大宣传,不误导销售,对交易全过程实施录音录像,让消费者充分享受公平交易权。

畅通投诉渠道。该行制定管理办法,要求辖区内各分支机构建立完善投诉渠道,规范投诉处理流程,细化投诉处理方法,提高投诉处理时效等,进一步强化了投诉管理工作。依托“中国银行投诉处理系统”,该行主动作为,积极开展“压降客户投诉数量、提升客户处理质量”的百日竞赛活动。通过组织讨论,加强监督,要求各支行坚持问题导向,通过提升投诉处理质效,倒逼服务转型升级。

健全考评体系。该行将消保工作纳入内部考评体系,通过考核引导全行加强对消保工作的重视,推动各支行采取切实有效的措施,切实履行金融消费者权益保护的社会责任。同时,将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略,通过组建专班,明确分工,制订方案,压实责任,凝聚了保护消费者合法权益的强大合力。

C 产品有特色,满足客户个性化需求

经济社会的快速发展带来了消费观念的转变,越来越多的消费者倾向个性化,特色金融产品成为中行十堰分行金融服务的“加分项”。

作为“有卡一族”,信用卡已成为现代生活的随身必备物品。拥有一款个性化的信用卡,不仅可以使金融消费更便捷,也能为消费生活增添别样的乐趣,中国银行中银“赞卡”系列信用卡就是其中突出的代表。

“等你下课”“有志青年”“奔跑”“学霸”……一个个散发青春活力的关键词,散发着青年一代的独特气息。据了解,中银“赞卡”系列信用卡是中国银行为年轻客户倾力打造的一款时尚信用卡产品,也是助力新兴时尚群体消费观念升级的重点明星产品。目前,中银“赞卡”系列信用卡主要面向年满18岁的年轻客户群体,共设有9款不同卡面,结合客户年龄段,客户可任选卡面办理,可同时申请所有卡面,终身免收信用卡年费。

除了符合青年群体的中银“赞卡”系列,中行近期推出的“国风·吉福”系列信用卡则弥漫着浓浓的韵味。“阖家幸福”“金玉良缘”“步步高升”……每一句吉祥语,都融入了人们对幸福生活的向往,个性化的寓意直入人心。

另一方面,为丰富客户疫情期间宅家生活,中行手机银行推出了一系列特色活动。“转账汇款大优惠”“话费充值立减”“生活缴费抽奖”“支付抽华为P30”……每一项活动都能让客户体验到便捷服务的同时,感受到浓浓的中行特色。

服务是展现银行文化品牌最重要的窗口,中行十堰分行将继续坚持以客户为中心,真抓实干,促进全行服务水平再上新台阶,持续为客户提供高品质金融服务。

B 服务更多元,满足客户智能化需求

面对客户线上化、智能化的服务需求,疫情期间,中行十堰分行创新推出多元化金融服务,帮助企业降成本、提效率,为打赢疫情防控阻击战贡献中行力量。

对公智慧开户。中行面向企业客户提供“一站式账户服务”,“预约+临柜+上门”3种开户模式灵活可选,穿透全流程、整合全产品、打通全领域,客户在完成对公账户开立的同时,可同步签约10个高频产品,极大缩短客户临柜时间。

线上高效服务。通过网上银行和手机银行,可为客

户提供安全便捷的账户管理、资金汇划及投融资服务通道。防疫捐款随时响应,费用免收;全流程在线办理,足不出户;闲置资金网上理财,高效利用;疫情物资快速通关,杜绝延时;疫情物资线上采购,方便快捷。

定制融资产品。额度高、流程简、放款快、利率低……针对企业因复工复产产生的用贷需求,该行推出了中银个人战疫“复工贷”,用于支持疫情防控和民生保障行业,切实解决小微企业主、个体工商户的资金短缺困难。



主动上门服务,高效为个体餐饮经营业主办理首笔复工贷。



分行营业部员工疫情期间积极响应客户需求,多次步行前往网点办理紧急资金结算。