

招商银行十堰分行

多维度构建消费者权益保护体系

严格执行消费者风险评估、定期排查个人信息安全隐患、全面公开金融产品和服务费用、常态化开展金融知识宣传教育……招行十堰分行将消费者权益保护工作贯穿发展始终,打出制度建设、文化建设、服务提升的组合拳,让金融消费者信心满满,安全感十足。

■通讯员 常慧娟



招商银行十堰分行营业部。

坚持统筹谋划 拧紧权益保护“安全阀”

“客户购买理财产品前,必须做好风险承受能力评估,未做评估则无法购买,确保消费者明白消费,风险可控!”招行十堰分行相关负责人表示,通过审慎设置操作流程和评估内容,将合适的产品推荐给合适的客户,实现精准匹配。

招行十堰分行将消费者权益保护作为稳健发展的必要手段,以制度建设为重要抓手,逐步构建起“四梁八柱”,确保业务各环节和各流程做到公平公正,涵养和谐清风。

该行积极组建消费者权益保护专职部门,确保各部门之间信息共享和精诚协作,凝聚合力。同时结合监管政策和经营环境变化与时俱进,不断完善消费者权益保护制度,确保各项产品和服务管理有效落实。

完善“事前、事中、事后”消保全流程管控。该行持续优化消费者权益保护事前审查机制,升级消保审查工作系统,压实整改责任,切实发挥消保审查在风险预防中的积极作用;产品销售期间,在适当性管理、风险提示、信息披露、销售行为管控、合作机构管理、服务收费等方面认真落实消费者权益保护基本程序和标准;针对产品服务售后管理,及时调整存在的问题或者隐患的产品和服务规则,强化金融营销宣传行为监测,开展金融营销宣传专题教育和培训,形成金融营销宣传管理长效机制。

走进招行十堰分行营业大厅,在显著位置可看到《招商银行金融服务价格目录册》,在电子显示屏、多媒体平台都可及时查阅相关价格信息,切实做到了价格透明公开;制定《运营条线员工行为七不准》,针对重点岗位人员开展个人金融信息保护专题教育培训,制定网点公示产品查询途径及风险提示图样……另一方面,该行通过各项细化举措的扎实落地,全力确保客户信息安全保密,确保金融产品和服务信息查询便捷精准,切实让广大金融消费者明白消费,放心消费。



便民服务体验台。

创新宣教形式 筑牢金融安全“防护网”

近年来,招商银行十堰分行“招小宝”消费者权益保护公益品牌影响力持续扩大,得益于该行常态化开展丰富多彩的金融知识普及活动,将正确的金融消费理念播撒在城市的大街小巷,全面提升了全社会的金融消费素养。

成风化人,润物无声。一直以来,招行十堰分行以弘扬消费者权益保护和优质服务文化为己任,结合正面案例、服务案例广泛宣传,引导全行员工积极践行正确价值观和服务理念,探讨服务提升的方法策略,助力全行服务质量持续提升,不断强化全行员工消费者权益保护的意识和能力。

另一方面,该行高度重视员工消保服务意识提升,针对网点一线新晋服务专员增多的情况,建立消费者权益保护暨服务礼仪轮训机制,帮助一线员工有效解决消保服务难题,提升投诉处理技巧,缓解情绪压力;积极

组织开展“聚焦消保”专题培训为一线管理者赋能,切实提升网点团队管理者的消保履职能力;同时通过组织形式多样的消保服务竞赛、建立服务荣誉体系,从正向角度重塑服务文化,调动一线员工消保服务工作的主观能动性。多措并举,营造良好的服务文化氛围。

为进一步提升消费者的获得感和满意度,该行积极制作《投诉处理指南》,对于投诉问题突出的网点,分管领导带队前往,和网点员工坐在一起,共同分析投诉原因,寻求解决方案,调动员工的积极性;强化客户服务投诉溯源整改机制,提升金融科技对疑难投诉处理、数据监测分析和业务价值挖掘的支持保障;创新开展投诉问题溯源整改,对重点投诉问题实施专项改进;健全纠纷多元化解机制,不断提高投诉纠纷化解效率。

擦亮服务品牌 当好金融消费“店小二”

在便民服务体验台,配备有老花镜、信封、计算器等便民服务设备,柜台设置无障碍通道,老年人、军人优先窗口等特殊群体保障措施……匠心服务体现在每一处细节中,让广大金融消费者感受到浓浓的暖意。

以服务真心提振消费信心。招行十堰分行立足市场主体和广大群众多样化金融服务需求,不断拓展服务渠道、创新服务模式,确保广大金融消费者的获得感看得见、摸得着。

在优化人工服务领域,该行推出95555电话适老化“颐享专线”服务,为老年客户提供快捷接入一站式专属人工服务;去年9月,该行推出小招客服适老化“颐享专线”服务,对老年客户进行识别,设置专属服务队列,为老年客户提供专属话术及快速进入人工等个性化策略。

针对行动不便、无法出门的老年人,该行大力推广集信用卡、借记卡、个贷、对公业务办理于一体的移动展业PAD设备,可上门

处理借记卡、信用卡、对公及个贷等业务,更好地满足特殊群体客户的金融需求;同时在招行APP推出了“长辈版”,结合老年群体的使用习惯和金融需求提供个性化服务,帮助老年群体跨越数字鸿沟。

“客户通过招贷APP或招商银行手机银行APP即可在线申请办理闪电贷,线上全流程、无纸化操作,极大解决了市民和企业融资难、融资慢的问题。”记者了解到,该行借助互联网+现代信息技术优势和渠道优势,实现金融服务产品全业务、全流程、全环节网上办理,以科技创新为金融服务赋能添翼。

下一步,招行十堰分行将持续坚持“以客户为中心,为客户创造价值”的价值观,在实践中不断完善消保服务管理体系,强化自身服务能力,增强保护消费者权益的内生动力,着力提升客户满意度,构建起消费者权益保护的“四梁八柱”,让“以人民为中心的发展思想”持续落地生根。