

恒丰银行聊城分行始终坚持客户至上 不断加强消费者权益保护

恒丰银行聊城分行自成立以来,始终坚持以客户为中心,不断解决客户需求、提高客户满意度,全面加强消费者权益保护水平。该行先后获评“山东省银行业协会优质文明服务示范单位”,“聊城市银行业金融机构现金服务示范网点”等。今年3月15日,在“天天3.15万人评诚信”活动中,聊城分行获评“2015年诚信单位”。为不断加强消费者权益保护,提高消费者保护水平,分行采取了以下措施。



1 不断提高金融服务水平

(一)网站建设,拓宽金融服务辐射范围。截至2015年7月底,恒丰银行聊城分行共有分行营业部、开发区支行、临清支行3家营业网点。为了拓展金融服务范围,提高金融服务水平,聊城分行加快了物理网点建设,阳谷支行(筹)、高唐支行(筹)已于去年初列入网点建设计划,并于今年正式进入筹建阶段。

(二)内外兼修,强化金融服务能力。参照全国“千佳”示范网点标准,优化大厅环境及硬件设施,将大厅改造成多层次的服务格局;增设宝宝椅、轮椅,增设便民箱、老花镜等相关设施,为特殊人群提供周

到、细致的服务。为了提高工作效率,减少客户等待。一方面加强对员工的业务培训,提高员工处理业务的效率和准确度。另一方面加强对员工的服务技能的培训,包括文明用语、服务礼仪等,提高员工与客户沟通交流技巧。

(三)普惠金融,关爱弱势群体。夯实助残金融服务基础设施,开通“无障碍通道”,设立“爱心窗口”,优化服务流程,为残障人士提供更为便捷、高效的金融服务;为了加强与残障人士交流沟通,强化文明规范服务培训,组织前台人员学习助残服务知识,加强员工手语知识学习。

2 不断提高消费者投诉处理水平

(一)完善投诉处理机制

成立以分行行长为组长,其他领导班子成员为副组长的消费者权益保护工作领导小组;明确了举报投诉受理部门、工作人员、工作职责以及投诉电话、电子邮箱;各职能部门也指定专人负责服务收费解释工作,及时解答消费者疑问。

(二)畅通投诉处理流程

将金融消费者举报投诉受理部门、人员和投诉电话、电子邮箱等在营业网点以醒目方式公布,接受社会监督;设置专职大堂经理岗,推行首问负责制,第一时间接受客户投诉者,先受理、后处理,减少中间环节,注重办事效率;时刻跟踪投诉处理结果,对客户提出的意见、建议进行汇总整理,借以不断整改优化服务水平。

3 不断加大金融知识宣传力度

为了加大金融知识的宣传力度,加强消费者教育,恒丰银行聊城分行开展了系列宣传活动,“3.15消费者权益保护工作”、“第二届普及金融知识宣传活动”、《聊城晚报》整版宣传、《齐鲁晚报·今日聊城》、财道整版宣传。与此同时,为了帮助金融消费者提高风险意识,理性从事金融消费,还组织开展了反假人民币、反洗钱、反对非法集资和理性投资等金融知识宣传。

(一)完善组织架构。领导小组办公室作为牵头部门,积极配合各部门,根据分行实际需求和自身特点精心准备宣传设施、设备和宣传海报、宣传册等宣传材料。从各职能部门抽调业务骨干组成宣传组,分头学习本条线相关的消费者权益保护法规和金融知识,强化对相

关法律、法规以及我行业务品种的理解。

(二)加强网点宣传。以网点宣传为主,多措并举,通过采取媒体平台、网点阵地等形式开展系列宣传活动。借助电子滚动屏幕展示活动主题,在醒目位置公示消费者投诉电话12363,通过液晶电视、网点LED显示屏、宣传横幅等突出宣传金融知识,引导消费者树立理性维权意识。

(三)突出“点线”结合。以小区、商场、广场、公园等为“点”,以周边街道为“线”,通过点线结合、定点宣传和流动宣传,散发宣传资料,增进周边群众、商户对金融法律知识的了解。在公园人员密集区设置咨询台、摆放宣传材料、展板,安排咨询员,帮助社会公众了解消费权利的种类、维权方式等。



4 不断加大信息披露和透明度建设

合法披露银行卡收费项目、计息方式、业务风险、纠纷处理机制等内容,切实保障消费者知情权。设计印发“恒裕金融理财-在售产品一览表”,包括

产品期限、产品成立日、利率及风险提示等。要求营销人员做到“五个认识”,即:认识你的客户、认识你的业务、认识你的风险、认识你的交易对手和认识

你自己。在加大信息披露和透明度建设的同时,确保提供的消息准确、真实,给予客户的投资建议理性客观,不误导、不欺骗消费者。

5 不断加强对个人金融信息的保护力度

在银行卡使用、风险管理和收单业务中,聊城分行采取了一系列有效措施保护个人金融信息不被泄露或非法使用。在经过消费者同意的情况下,按照合法、正当、必要的原则收集、使用消费者个人信息,明示收集、使用消息的目的、方式和

范围,确保信息安全;防止消费者个人信息泄露、丢失,始终为持卡人提供安全、可靠、便捷的密码设置和修改服务的情况;在银行卡风险管理中,通过合作协议明确交易验证、信息保护、差错处理、风险赔付等方面的权利、义务和违约责任。

下一步,聊城分行将牢牢把握聊城进入“一圈一区一带”国家、省政策叠加区的历史机遇,紧紧抓住恒丰银行发展的新时期、新任务、新起点的发展契机,不断加强金融消费者权益保护水平,提高金融消费者服务水平,强化金融知识宣传教育力度,推进全行消费者权益保护工作水平的提高。



恒丰银行“小小银行家” 免费社会实践活动报名开始啦!

想要成为小伙伴中的理财师吗?想要赢走丰富的奖品吗?快来报名吧!

活动内容:1.职业体验,学习礼仪、手语、理财知识
2.参加答题闯关及DIY面塑制作,还可赢取丰富的奖品。

报名条件:6-12周岁儿童

活动时间:2015年7月1日—2015年9月30日(周末)

报名及咨询电话:0635-5050014 0635-5050044

恒丰银行 享您所想

- 1.取款方便:全球取款免手续费
- 2.办卡优惠:免收首次开卡费、年费、小额账户管理费
- 3.用卡安全:免费签约短信,刷卡消费更放心
- 4.转账快捷:网上银行、手机银行跨行转账免费