

提升金融服务水平 保护消费者权益

——泰安市农村信用社扎实开展消费者权益保护工作

近年来,泰安市农村信用社严格按照消费者权益保护有关法律法规要求,在经营管理、业务发展及窗口服务过程中始终坚持以人为本、服务至上,履行向银行业消费者信息公开义务,遵守公平交易原则,承担公正对待消费者责任,有效维护了消费者合法权益和社会经济金融秩序,得到社会各界一致认可和广泛好评。

坚持服务至上 打造客户贴心银行

走进农信社的营业厅,越来越多的客户被周到、细致、温馨的服务所感染:统一的形象标识、整洁的营业大厅、温馨的“小心台阶”提示、专业的大堂经理引导……从高端客户的VIP窗口到孕妇、老人爱心专席,从信贷资金专柜到财政补贴窗口……所有这一切无不体现着泰安市农信社真心服务,便民为民的服务宗旨。

记者在走访时发现,我市农信社网点基本都设立了零残损人民币兑换专柜,便于客户快捷地办理零残币兑换业务,全方位为客户提供优质服务。为切实做好零残人民币的回收工作,该社还组织员工采取“走出去,换进来”的工作方式,深入到农贸市场等零残币流通量较大的地点,面对面的兑换、收取零残币,最大限度地满足当地群众零残损币的兑换需求。

2013年11月25日,在新泰市农信社营业部的大厅里,来自天宝镇的王军夫妇,手捧着一沓被烧毁的残损人民币焦急而又无助。他们焦急地告诉记者,这是夫妻二人辛苦打工一年攒下的血汗钱,不曾想家里失火,这些残损币仅仅是抢救出来的一小部分。夫妻二人跑了好几家银行,但都被婉言拒绝,最后抱着试试看的心态来到了农信社的营业大厅。农信社的工作人员及时拿来了胶水、纸张等,对残损的人民币进行整理。经过50多分钟的细心整理,总计43张残损百元券,最终兑换了全额28张、半额10张,合计3300元。

为顾客提供上门服务、预约服务、限时服务、承诺服务是我市农信社近年来推出的比较有特色的便民业务。农信社员工把最大限度地满足客户的需要当成自己服务的最高标准,想客户之所想,急客户之所急。一个个微小而平凡的事迹,一串串温暖而贴心的服务,诠释着泰安市农信社服务客户、奉献客户的经营理念,也使该社赢得了社会各界的广泛赞誉。“真是太感谢你们了,农信社不愧是咱老百姓最贴心的银行!”2013年3月21日,手持失而复得的



开展“进千村、入万户”送金融知识下乡活动

现金等重要物品,王先生一再感谢肥城市农信社的周到服务。“这是我们基本的职业道德操守,客户满意就是我们工作的标准,这是我们应该做的。”肥城市农信社石横信用社会计主管如是说。

泰安市农村信用社正是靠着将优质服务坚定不移的贯穿于实践工作中的思想,办理好每一笔业务,接待好每一位客户,使每一位新老客户都能在农信社感受到优质高效的金融服务。

保证公开公正 打造阳光信贷工程

中央农村工作会议和2014年中央“一号文件”进一步明确了“三农”的主体地位和作用,将解决“三农”问题提高到国家发展的一个新的制高点,作为根植农村、根植社会的地方性金融机构,泰安市农村信用社始终把扶持“三农”、支持县域经济发展、推动社会主义新农村建设作为工作重点,大力实施阳光信贷工程,在增加农民收入、壮大县域经济等方面取得了明显成绩。截至2013年末,全市农村信用社贷款余额356.1亿元,比年初增加30.7亿元,其中涉农贷款余额266.25亿元,占比达75%。

实施阳光信贷,确保信贷过程公开化、透明化,提高了农信社信贷业务透明度,有助于让客户全面了解办理贷款的全过程,使农村信用社更加贴近客户。“从2010年创业之初的5万元小额贷款,到今年对我信贷支持20万元,是农信社的‘阳光信贷’帮助我的药材种植度过了无数难关,贷款不再找熟人、托关系,拿着‘两证’(身份证件和贷款证)就能轻松取得,在农信社信贷扶持下,我的业



反假宣传受欢迎



为残疾客户提供便利服务



拾金不昧 情系客户



兑换残损人民币

务越做越大。”在采访过程中,东平县药材种植大户焦大哥向记者说的最多的就是这句话。

为保证信贷服务的公开、公正,泰安市农村信用社在服务辖区的城市社区、村庄、农村社区、乡镇集市等人群聚集地和营业网点设立了信贷承诺服务公示栏,向社会公开信贷业务服务承诺内容,主要涵盖贷款种类、对象、条件、程序、利率定价标准、收费标准、申请受理电话、监督举报电话等内容。同时,农信社在其营业网点将信贷人员姓名、照片、联系方式、工作职责、服务范围等内容进行公示并设置阳光信贷服务承诺监督牌:“不接受客户的任何礼品和宴请,实行阳光放贷,高效服务”,确保每个客户都能公开透明地接受信贷服务,为维护广大消费者的合法权益奠定了坚实的基础。

践行社会责任 打造和谐金融环境

如今,市民与金融业的关系越来越密切,大到贷款买房,小到刷卡购物,市民生活的方方面面都与金融业息息相关。农村信用社作为我市营业网点和从业人员最多、服务范围最广、资金规模最大的综合性、多功能地方性金融机构,始终将营造和谐健康金融环境,增强人民群众金融了解权和知情权,提高社会公众对金融服务的满意度,作为自身承担的责任和义务,以行动践行责任。

百姓金融知识匮乏往往为金融诈骗提供可乘之机。为推进我市金融知识宣传普及工作,增强金融消费者权益保护意识,泰安市农村信用社专门编制印发了包含信贷知识、金融收费标准、反假币、反洗钱、防范非法集资、识别金融诈骗等内容的金融知识宣传手册和各类业务知识宣传页,开展了进社区、园区、厂区、进村下乡等多种形式的金融知识宣传普及活动,向广大人民群众讲解假币辨识诀窍,普及理财知识,多角度、多渠道广泛宣传金融知识及服务产品,用通俗易懂的方式让人民群众对金融知识有更直观的认识,增强了金融消费者的合法权益保护意识和维权意识。

“只有坚持客户至上,时刻关注客户诉求,想客户所想,急客户所急,最大限度满足客户需求,才能得到客户认可,实现共赢发展。”采访过程中,泰山农信社泰汶路分社的负责人向记者说道。工作中,泰安市农信社不断畅通渠道,创新客户投诉处理流程,着力关注客户诉求反映,规范操作,提高客户满意度。他们向社会公开了服务承诺、监督电话、微信号等,遵照“问题到我为止”的客户咨询和诉求原则,积极、妥善、快速处理金融消费者诉求,做到了件件有答复、事事有回应,初步实现了金融维权网络的“全覆盖”。

金融服务无止境,农信社优质金融服务之风吹遍泰安大地并结出了累累硕果,近年来,泰安市农村信用社先后荣获“省级文明单位”、“省级青年文明号”、“富民兴鲁劳动奖状”、“文明示范窗口”、“客户最满意金融企业”、“优秀志愿服务组织”等荣誉称号。新的形势,新的机遇,泰安市农村信用社将一如既往的为广大客户提供优质规范的金融服务,维护好每一名农信社新老客户的合法权益,为“推进富民强市,建设幸福泰安”做出新的更大的贡献。(孙丰军 户安乐)

泰安市农村信用社服务承诺书

一、坚持依法合规经营。严格执行国家金融政策,严格执行各项内控制度,认真按照操作规程办好每一笔业务,保护商业秘密与客户隐私。

二、坚持客户满意原则。坚持以客户为中心,以维护客户利益为己任,不断提升服务品质。

三、坚持优质周到服务。以良好的服务环境、规范的服务礼仪、热情的服务态度,为客户提供真心、贴心、耐心、细心的服务。

四、严格规范收费标准。严格按照“七不准”、“四公开”要求诚实守信,公平竞争,依法经营。

五、自觉接受社会监督。接受广大客户、新闻媒体及社会各界的监督;对客户投诉,在三个工作日内处理完毕,并认真做好反馈工作。

六、全面推行“阳光信贷”。实行“八公开”,即:向客户公开贷款品种、贷款申报条件、贷款办理流程、贷款定价方式、贷款收费项目、客户经理信息、贷款监督方式和贷款服务承诺;不接受客户任何形式的礼品和宴请,坚决杜绝“吃、拿、卡、要”行为。

七、保证职务行为清正廉洁。自觉遵守国家有关反商业贿赂及不正当交易的相关规定,依法勤勉,公平竞争,诚信经营,杜绝一切违法违纪行为。

承诺监督电话:0538-6268399