

# 把维护金融消费者权益 作为服务为民的天职

德州银行行长 常青

随着社会经济发展对银行业金融机构服务工作要求的不断提高,银行业的经营发展目标已经由相对单一,向促改革、助实体、保权益等多元化目标转变。更好维护金融消费者权益越来越成为银行经营发展的重要课题。德州银行作为全市首家地方股份制银行,在强力支持全市经济发展的同时,始终高度关注消费者权益保护工作,积极构建和谐共赢的银行客户关系,并以此打造科学发展软实力,培塑“德州人自己的银行”响亮品牌。

## 1 切实履行主体责任和第一责任

当前,我国在立法、机构和技术层面,形成了较为完备的金融消费者权益保护体系。在此背景下,德州银行积极构建消费者金融教育、金融知识宣传和消费纠纷快速调处“三位

一体”的工作框架,将优质服务与现代金融教育、业务拓展与金融知识宣传、诉求传导渠道建设与快速回应处置机制建设有机结合,实现了硬件投入、服务提升、机制完备、考核督导等

多种因素的正向叠加,为主动承担维护金融消费者权益主体责任和第一责任,创造有利环境和一体平台。德州银行将消费者权益工作上升为恪守社会责任的“一把手”工程,逐步把

消费者维权工作纳入董事会工作日程和高管层日常经营管理活动,并建立压力传导机制,从业务条线管理和机构日常工作两个维度,有效落实客服及消费者权益保护各项要求。

## 5 恪守职责

### 履行服务使命

以客户为中心,以服务为使命,是我行坚守的事业原则。在发展日新月异,金融消费者权益意识不断增强,客户需求日益多元、同业竞争不断加剧的背景下,只有持之以恒抓实抓好专业、精细和高效的金融服务,才会赢得认可,赢得未来。我行将切实树立三个观念,在服务为民、维护客户权益方面,不断取得新突破。一是维权就是维护银行自身权益。在新的市场环境,银行业任何不规范的经营行为,任何不合理的收费、任何对服务不尽责、不用心的言行,都会很快诟病于公众和客户,不仅可能会对涉事银行带来声誉风险,还可能招致法律制裁,损害客户权益,实际上更是损害银行自身权益。二是客户愉悦的服务体验是不懈追求。持续推进服务能力建设和金融改革成果普惠于民的转化进程,努力使客户从“宾至如归”的自尊体验,向“行云流水”的业务高质效处理的满足体验,再向“惊喜连连”的增值服务黏合体验递进,将基础管理、细节管理与财富管理相融合,不断提升客户体验愉悦感。三是始终将员工工作为第一资本。维护客户权益,提高客户服务体验的满意度和愉悦感,要靠员工主动真诚和专业精致的服务实践,靠员工自觉秉持为民服务的职业精神,养成自觉担当和善做乐为的内的情怀。我行一方面致力于家园文化建设,主动构建让员工满意和快乐的薪酬体系和成长平台;另一方面,致力于和谐银行建设,积极倡树服务为本、服务光荣、价值源于服务的团队风尚,通过全程、全员和全面的大服务格局建设,让服务成为员工的使命和天职。

## 2 扎实开展文明规范服务创建工作

我行始终认为,作为地方银行业金融机构,应该主动承担更多为民服务职责,让广大客户更多分享金融改革发展成果,变金融服务力为和谐文明发展的促进力。2014年,我行围绕中银协服务品牌创建标准,对标改进升级。遵循网点功能全、服务标准高、专业服务优、业务处理快、客户体

验好的原则,对全辖网点实施改造升级,同时,选聘第三方专业公司开展网点服务转型提升工程,实现了一线员工话术、行止、流程、评估四统一。2014年先后有一家支行获评“中国银行业文明规范服务十佳示范网点”,两家支行荣膺“山东省银行业文明服务示范网点”荣誉称号。

我行积极构建全程、全面和全员大服务格局,将现代金融服务要求纳入组织架构改革,初步形成了面向客户、动态监测、快速反应的服务管理机制,基本实现从需求、评估、优选、定型、推广、跟踪、提升服务“七步曲”动态管理,服务触角前移,服务职责共担、服务成效定评。如针对围绕创业

型、消费型信贷需求旺盛的实际,加快建成小额信用贷款、抵押担保贷款、担保机构保证贷款“三位一体”普惠信贷产品体系。针对小微及个人客户普遍反映的“融资贵”问题,积极与专业评估公司开展战略合作,最大限度降低不动产评估费用,单套房产(商铺)最低评估价仅为200元。

## 3 特色服务与扩面服务相结合

在全市银行业率先推进社区及小微支行建设,将服务与1KM商圈商户、社区居民需求有机结合,并提供幼教、康体和快递寄存等增值服务,开创了地方银行金融服务新模式;对重点商贸区,在就近网点推出自助现金封

包存款业务,填补了德州市银行业服务空白。为促进消费升级和个人创业,下岗职工再就业,推出个人信用贷、旺铺贷、存贷通、贴息贷等多项产品。将服务资源更多向民生领域倾斜,成为全市银行业代理服务项目最多、距

离客户最近的银行。开展普惠金融服务,增强针对性。针对春节期间客户用现多的实际,提高现金供应量,现钞金额多元性和整洁度,仅2015年春节,现金出库量即达1.5亿元,其中,1元-10元新钞(币)供应量就达到

1200万元。春节期间,组织“金融服务普惠乡村”小分队,面向县城乡镇,开展金融服务宣传14场次,将现代金融知识普及、节日营销,防假币防诈骗防非法集资活动有机结合,接受客户咨询4200人次,发放业务“明白纸”14000份。

## 4 合规自律主动接受社会监督

合规是金融服务的应有之义。在合规服务方面,我行重点抓实五项工作:一是对收费阳光透明。严格落实收费政策和标准,在所有营业厅显著位置,公示服务价格、免费及收费服务项目等信息,给予客户充分的知情权和选择权。二是对意见快速反应。将客户意见归纳为咨询、建议、表扬和投诉四类,除统一客服热线接受咨询外,全员适时客户咨询“首问负责制”;对工作

建议,由服务监督中心牵头,直接与总行主管部门挂钩,实施“限时负责制”;对客户表扬,由服务监督中心及时跟进,对具有代表性的实施“行内普及制”。我行重点就客户投诉,完善投诉处理流程,畅通投诉渠道,建立统一明确的投诉处理规范要求,积极承担投诉处理的首要责任,客户问题不解决,热情服务不终止。三是对服务内外兼修。一方面在服务监

督上,施行神秘人监督评价、营业网点现场联网监控、推行客户征询函等制度;实现服务监督全覆盖。另一方面,积极推进服务能力提升工程,重点在服务效率上持续提高。2015年,我行将建设德州银行培训学院,通过专题、专业和专家培训,确保员工技能、专业服务能力持续提高;同时,实施职业导师制度,通过老带新,强帮弱,建设高效服务、精优服务内生支撑平台。

四是对监督及时呼应。主动跟进12345市民热线、承诺热线和媒体监督等信息,压实责任、目标、时限,确保反映问题承诺时间之内保质保量整改到位,不反弹不回流,对因主观原因导致整改不达标的,严格问责。五是主动亮相接受监督。加快建立社会责任报告制度,将为民服务纳入社会责任体系,通过完整、客观的信息披露,广泛接受公众和客户监督。



齐鲁晚报·今日德州

## 诚招县域独家业务代理

齐鲁晚报·今日德州自2010年7月份创刊以来,凭借齐鲁晚报品牌优势,迅速成长为德州本土的权威媒体。目前,已建成门户网站、数字报纸、微博、微信等多种新媒体信息传播渠道。

为了进一步增强齐鲁晚报·今日德州在德州各县市区的影响力,在创刊五周年之际,诚招县域独家业务代理。

### 应征条件:

- 一、具有较广的社会资源,熟悉当地情况,能及时掌握相关信息。
- 二、熟悉媒体工作或具有一定的广告运营经验,具有较强的商业策划能力。
- 三、具有固定的营业场所和一定数量的业务人员。

咨询热线: 15965987369