



恒丰银行

至诚服务，与您同行

——恒丰银行聊城分行消费者权益保护实录

恒丰银行聊城分行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，用至诚的服务，伴消费者同行，做消费者的“暖心人”、“贴心人”、“守护人”。

持续加强金融服务做消费者的“暖心人”

“张大哥，您来了，大娘的病好些了吗？”大堂经理把客户张大哥引至休息室，亲切的问道。

“好多啦，好多啦！这前几天去济南复查，指标一切正常啦。你们这的卡也怪好用嘞，在那里取钱都不用手续费，真方便！那件事，是我不对。张大哥一脸羞涩，笑呵呵地说。

张大哥所说的“那件事”发生在今年6月的一天。家住东昌府区的张大哥母亲突发重病，已送至医院就医，亟需资金。但其母在该行开立的存单丢失，按照规定挂失补办只能由本人亲自办理。

“母亲病重根本起不来床，更不要说跑到银行来；无法挂失补办，钱取不出来，下一阶段的医药费就没了着落”。张大哥情绪激动，声音几度哽咽。

在得知该情况后，恒丰银行聊城分行当即决定，调配经验丰富的柜员，组成上门服务小组，为张大哥的母

亲上门办理补办手续，确保了张大哥母亲治疗的正常进行。

看着满头大汗的恒丰银行聊城分行柜员，张大哥说，“咱老话说患难见真情，恒丰银行处处为俺们客户着想，真是我们的暖心人啊”。8月，张大哥开了一张恒丰银行九州卡，也成了恒丰银行的客户。

像张大哥这样，为恒丰银行暖心服务而来的顾客越来越多。为了持续的让顾客感受高品质的服务，恒丰银行聊城分行不断加强金融服务。一是加强服务创新。设立专门的大堂经理及辅助大堂经理岗位；开设贵宾室，培养专职柜员，制定详细服务流程；建立服务月会制度，召开服务专项会议，持续修正，不断提高服务质量。推行首问负责制、倡导温情服务。二是开展特色服务。3.8妇女节为女性客户送上鲜花，开通专用通道；6.1儿童节将大厅装扮的充满童话意境，并

送上充满童趣的礼物；感恩节，为一直以来支持恒丰银行的老客户送上诚挚的感谢。夏雨频发，为客户提供雨伞等。通过体贴入微的特色服务获得了广大客户的赞誉，也赢得了良好的口碑。三是强化服务培训。为了提高工作效率，减少客户等待。分行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，提高员工与客户交流沟通技巧。将每周一晚定为技能培训日，并在当日对培训结果进行测试，高频率的技能培训大大提高了前台柜员的技能水平。四是加快网点升级改造。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；加设宝宝椅、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。



始终重视消费者教育做消费者的“贴心人”

“阿姨，这个手势是什么意思啊？”“阿姨，什么是理财啊？”“阿姨，这个半角的钱能换新钱么？”一个个小手齐刷刷的举起来。

7月初的一个周末，恒丰银行聊城分行六楼活动室，因“小银行家”们一个个充满稚气的问题而变得生趣盎然。同样的情景也多次出现在，恒丰银行聊城分行组织的“小小银行家，大大理财梦”社会公益活动中。该活动旨在树立儿童正确的金钱观，培养儿童的“财商”。通过手语学习、知识问答、趣味游戏、手工制作、奖品竞拍等互动活动，让孩子们近距离体验银行工作。通过寓教于乐的方式激发孩子们对理财金融知识的浓厚兴趣，培养孩子们的理财意识。自7月初至8月底，恒丰银行聊城分行共组织开展“小小银行家”

活动4期，有近百名小学生参加，受到家长一致好评，该活动目前还在如火如荼的进行中。

类似的消费者教育活动，恒丰银行聊城分行一直在积极组织开展。自年初以来，多次组织金融知识公益宣传活动，例如“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》、《齐鲁晚报·今日聊城》、《财道》金融专栏宣传等。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。9月份，根据监管部门要求，恒丰银行聊城分行即将积极组织开展“金融知识普及月”与“金融知识进万家”活动，届时将为金融消费者带来更多的金融知识。

不断完善消费者投诉处理机制做消费者的“守护人”

为了加强消费者权益保护，做消费者的守护人，该行完善了投诉处理机制，成立了以分行行长为组长，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。与此同时，聊城分行畅通投诉处理流程。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。

古语道，精诚所致，金石为开。至诚的服务为该行赢得纷呈的荣誉，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《聊城晚报》发起的“天天3.15万人评诚信”活动中，聊城分行获评“2015年诚信单位”。

下一步，恒丰银行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。



一贯金融平台

“小金贯”

**预期年化收益率可达5.0%。
随存随取，1000元起投！
T+1计息，T+0赎回。
支持9家银行卡在线购买。**

**一贯摇钱树，每天有惊喜！
100%中奖，最高888元。**

关注“一贯”微信（yiguanjinrong），
点击底部“营销活动——摇钱树”按钮进入活动首页。
活动期（8月25日——9月25日）内，
每天一次摇奖机会，转发活动页面，没成功邀请1人点击参与，增加1次摇奖机会。
“一贯”依托恒丰银行完善的风控体系，旨在为投资者提供专业的金融信息服务。

聊城分行：聊城市兴华西路46号 0635—5050044
开发区支行：聊城市经济开发区东昌东路58号 0635—5050099
临清支行：临清市永青路临清剧院南800米路西 0635—5020088