

落实“十个强化” 创造有价值的金牌服务

工行重庆市分行以“2020服务先行”主题活动全面提升服务品质

优质的服务是银行树立信誉的关键,也是推动银行自身发展的基石。自开展“2020服务先行”服务提升主题活动以来,工行重庆市分行坚持以客户为中心,全面落实“十个强化”服务提升举措,在服务管理机制建设、服务温度和规范度提升、服务标杆打造等方面都有显著提升,客户体验明显改善,客户服务水平再上新台阶。

练就一支队伍 激活全员向心力

唯有员工感受到幸福,才能提供让客户满意的优质服务。自开展“2020服务先行”服务提升主题活动,特别是新冠肺炎疫情发生以来,工行重庆市分行结合疫情防控要求,持续优化健康防护措施,为员工创造了良好的工作生活环境。同时,该行还通过集中培训、业务技能大赛、跨支行交流、同业借鉴等多项措施强化队伍建设,打造出一支有爱心、有朝气、有凝聚力的专业团队。

疫情防控期间,工行重庆市各分支行积极落实员工防护和关爱工作,持续关注员工生活需求,全力为员工减负赋能。如通过空气质量治理、用餐环境改善、更衣室和卫生间的优化,切实解决员工的后顾之忧,确保员工的生活物品保障到位,提升员工满意度。同时,该行着力加强员工队伍能力建设,通过完善员工考核管理来推动价值创造。

“在做好员工防护工作的同时,分行也非常关注员工思想动态,正面引导员工行为,尊重员工合理诉求,在员工服务支持、服务保护、服务激励等方面不断改善员工服务体验,用满意的员工创造满意的服务。”工行

重庆市分行相关负责人介绍,该行还通过提炼网点特色服务文化并保持延续性,增强网点员工凝聚力、向心力,提升集体荣誉感。

坚守一种信念 提供高效率服务

最新数据显示,截至上半年,该行个人客户超过2000万户,占全重庆市常住人口的65%。能够服务如此庞大的客户群体,得益于工行重庆市分行一直以来坚持把“客户至上”奉为圭臬。多年来,该行始终将“以客户为中心”作为基准,秉承“客户为尊、服务如意”的服务文化,为提供高效率的优质金融服务打下了牢固的基础。

6月26日,正值中午轮流吃午餐的时间,工行重庆巴南李家沱支行接待了一名提着大包零钱进网点的客户。当工作人员打开钱袋一看,满包的零钱几乎全是一角、五角、一元的面额,纸币与硬币混杂着,并伴有长期放在潮湿环境下所散发出来的霉

臭味——这些纸币根本无法通过机器清点,只能人工清点。见此情形,大堂客户经理请来另一名工作人员,经过近一个小时的努力,终于将零钱清点完成,并存入客户的账户。喜出望外的客户连连道谢,称赞工行热情细心的服务。

在坚守服务信念的同时,工行重庆市分行坚持双管齐下,通过做优线上、做活线下,持续推动服务优化创新,不断提高服务效率和质量。例如,依托工银融e联平台,创新构建“7×24小时服务、3—5分钟内响应”的对公客户服务平台。稳步推进网点渠道优化,创新组建“核心+卫星”

群落化网点,打造20人以上旗舰网点,提升区域网点服务能力;创新在全市打造了30多家“展示中心、管家中心、学习中心、交友小站、休憩小站”网点;以“三维突破”为指导思想,从营业时间、活动空间和经营业态三个维度出发,积极组织了商圈型、社区型、园区型等7家具有代表的网点进行试点,将网点转型向精细化、纵深化推进。

日前,该行还正式推出工行“云网点”服务,为广大客户带来了更便捷、更具个性化的线上服务。据介绍,“云网点”服务是工行网点服务的线上化和数字化。客户通过微信登陆“工行服务”小程序即可访问该平台。目前,该平台包括“云大堂”“网点信息区”“云网点工作室”“云柜台”“为您推荐”“精选专题”六大功能区,可实现网点信息查询、网点预约排队,查询网点个性化推送的营销产品、查看网点,同时还可进行借记卡申请、历史明细打印、换卡不换号、信用卡申请等高频业务的远程办理。

打造一个品牌 树立行业新标杆

“大姐,你们多休息会儿,我就给你们拿水喝!”8月4日,谢家湾街道环卫工人在高温劳作间隙来到工行谢家湾支行网点“工行驿站”纳凉小憩,并享受到工行谢家湾支行工作人员的热情服务。

在工行谢家湾支行的网点里,挂着醒目的“工行驿站”标识牌。区域内配备客户休息专区、读书角、爱心座椅,残疾人通道、公众教育区、免费客服直拨电话、老花镜、雨伞架、轮椅、便民箱等便民设施,满足了不同年龄、不同情况的客群需要。

据介绍,作为工商银行着力打造的便民、惠民的公益服务品牌,“工行驿站”在日常厅堂服务中为残障人士、妇幼人士、医护人士、环卫人士等广大客群提供多达30余项便民服务。目前,工行重庆分行辖内301家网点已统一悬挂“工行驿站”对外标识,并对外提供8项标准惠民服务。

事实上,“工行驿站”只是工行重庆市分行加强服务品牌打造和服务标杆建设的一个缩影。今年以来,该行在去年创建服务百佳标杆网点的基础上总结一线服务创造价值的先进经验和创新做法,编制《重庆市分行文明规范服务单位创建范本》,供全行汲取借鉴。同时,该行还创建了一批具有行业代表性的标杆网点,以典型带动塑造工行优质服务形象与口碑。大力发掘疫情期间基层员工先进事迹,总结提炼服务创造价值的实践经验和做法,推动全行传播与学习借鉴。

自工行重庆市分行全面推进“2020服务先行”服务提升主题活动以来,温暖的故事数不胜数。视客户如亲人,急客户之所急,想客户之所想,办客户之所需,工行的网点延伸到哪里,工行温度就在哪里绽放。未来,工行重庆市分行将继续不忘初心,坚持以温暖优质的金牌服务为客户带来更大的便利,做老百姓的贴心银行。

温度

工行重庆石新路支行

7月29日上午,一位中年客户带着其母亲的银行卡来到工行重庆石新路支行。该客户在ATM机上办理取钱业务时,由于操作失误密码3次输错,导致银行卡被锁。大堂客户经理发现后,及时安抚客户情绪,同时了解到该客户母亲因突发脑溢血在附近医院就医,无法来到网点进行密码重置,且急需用钱缴纳住院费。大堂经理随即将情况报送给网点负责人,也告知客户针对这一特殊情况,工行可以采取特事特办上门服务客户,及时为客户解决困难。在客户的带领下,网点负责人和客户经理立即前往医院,核实客户身份,悉心指导客户填写授权委托书等资料,然后返回营业网点为客户办理后续的业务。“工行果然是为群众高效服务的大行,谢谢你们这么热的天气还帮我们上门核实,让我们这么快地成功取到钱!”该客户由衷地感谢道。

工行重庆南桥寺支行

近日,一位双目失明的老人独自拄着盲杖来到工行重庆南桥寺支行。客户经理见状立即上前搀扶老人,并问明老人需要办理的取款业务。客户经理慢慢引导老人至业务办理区,在与其他客户协商后,开辟绿色通道为老人进行取款服务。取款结束后,工作人员还帮老人整理好现金,并多次提醒老人收好现金,路上注意安全。看到这样的场景,在场的客户们都纷纷为工行工作人员热情耐心的指导和服务点赞。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供



坚守“金融为民”初心 打造消保“阳光”品牌

光大银行重庆分行积极开展金融知识宣传教育活动

为贯彻落实习近平总书记关于统筹推进常态化疫情防控和经济社会发展工作,实现全面建成小康社会,决战决胜脱贫攻坚的重要指示精神,进一步做好“六稳”工作、落实“六保”任务,切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造清朗金融网络环境,9月,在各级监管单位指导下,光大银行重庆分行组织辖内各网点积极开展“金融知识普及月·金融知识进万家”金融知识普及月·金融知识进万家”宣传活动。

筑牢网点阵地 营造浓厚氛围

在做好疫情防控的前提下,光大银行重庆分行以辖内各网点为线下主阵地,线上多元创新的方式,不断扩大“金融知识普及月·金融知识进万家”宣传的广度和力度。分行26家支行、11家社区支行充分利用网点资源,设置金融消费者权益咨询台、公众教育区,通过LED屏滚动播放活动标语,电视机、广告机滚动播放“普及金融知识·提升金融素养·共创美好生活”金

融知识宣传系列视频、宣传海报等,营造良好的金融知识宣传氛围。网点大堂经理、理财经理作为厅堂金融知识宣传员,同步发放金融知识宣传折页,进行现场宣讲。

解锁“云上宣传”实现立体发声

光大银行重庆分行在网络媒体、自媒体、客户微信群等线上渠道持续发力,广泛普及个人征信业务网上办理、防范电信诈骗、理财双录的重要性等知识。截至目前,该行累计向市民发放防范提示短信1万余条,通过“光大银行重庆分行微信公众号”推送“金融知识大使”“全民闯关”“金融街”H5线上互动游戏“金融知识有声墙”“金融知识口袋书”等主题活动,结合音频节目、视频展播、游戏互动场景创新、道具传播等多种新媒体形式,丰富宣传内容,扩大宣传规模,旨在拓宽受众群体,加强对金融消费者基础金融知识的普及力度,倡导理性金融消费理念,弘扬金融正能量。

李晓书 李海霞



图:社区广泛进行金融知识集中宣传 光大银行重庆分行工作人员走进商

银行保险业消费者依法维权13问

1.与消费者相关的法定权益有哪些?

答:根据法律法规,金融消费者依法享有“八大权益”:财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

2.消费者与金融机构发生金融纠纷怎么办?

答:当消费者因购买银行、保险产品或者接受银行、保险相关服务与银行保险机构或者其从业人员产生纠纷,应向银行保险机构进行投诉主张民事权益。

消费者可以通过拨打金融消费者投诉电话、邮寄信件、前往金融消费者营业场所等方式进行投诉。

3.投诉时应准备哪些材料?

答:消费者进行投诉,需要提供的资料包括以下内容:
(一)投诉人基本情况,包括:自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式;法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码,法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式等投诉人的基本情况。
(二)被投诉人的基本情况,包括:被投诉的银行保险机构的名称;被投诉的银行保险业从业人员的姓名、身份信息及其所属机构的名称。
(三)投诉请求、主要事实和法律依据。

投诉人提交书面材料的,应当由投诉人签字或者盖章。

4.代理维权是否更有效?

答:不会。银行保险机构投诉渠道畅通且免费,消费者可以按照要求提供投诉的相关材料,自行办理投诉事项。当前社会上一些机构打着“代理维权”的幌子,为消费者“伸张正义”,实则为了收取高额代理费。有的代理机构常常阻断金融消费者或监管部门与消费者的沟通渠道,甚至利用消费者的个人信息谋取不正当利益,导致消费者个人信息泄露,严重的还会造成消费者的财产损失。

5.投诉后多久可以收到答复?

答:按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》规定,对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉,金融消费者在收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人,情况复杂的可以延长至30日;情况特别复杂或者有其他特殊原因的,经上级审批并告知投诉人,可以再延长30日。

6.对投诉处理结果有异议怎么办?

答:投诉人对银行保险机构分支机构消费投诉处理结果有异议的,可以自收到处理决定之日起30日内向其上级机构书面申请核查。核查机构应当对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查,

自收到核查申请之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。

7.与金融机构协商不成怎么办?

答:如果消费者与金融机构未能通过协商达成和解,可以申请行业组织或第三方机构进行调解。重庆银行业消费者投诉纠纷调解中心,联系电话023-63661919,调解均是自愿且免费。

8.与金融机构调解不成,还有其他救济途径吗?

答:如调解不成,消费者可以根据合同约定或法律规定,向仲裁机构申请仲裁或向法院提起诉讼,由仲裁机构或法院进行裁决。

9.发现银行业保险业金融机构或从业人员存在违法违规行为怎么办?

答:发现银行业保险业金融机构或从业人员等(简称“被举报人”)违反相关银行保险监管法律、行政法规、部门规章和其他规范性文件的行为,可向违规金融机构(被举报人)所在地的银行保险监督管理机构进行举报。举报人可以在银行保险监督管理机构的官方网站查询受理举报的通信地址、联系电话、举报受理范围等信息。

10.举报多久可以得到答复?

答:对于实名举报,银行保险监督管理机构应当在收到举报之日起15日内审查决定是否受理并告知举报人;在受理之日起60日内,告

知举报人调查意见;情况复杂,可延长调查期限的,延长期限一般不超过30日。

按照《银行保险违法行为举报处理办法》规定,对于匿名举报,不受上述期限限制,也不用履行相关告知程序。

11.举报可以撤销吗?

答:在举报调查期限内,举报人主动提出撤回举报申请的,视为放弃举报。银行保险监督管理机构不再将调查处理情况告知举报人。

12.向监管机构举报能解决与金融机构的民事纠纷吗?

答:不能。银行保险监督管理机构对被举报的违法行为进行调查后,如发现违法违规行为,将依法采取相应监管措施或行政处罚,但不能解决消费者与金融机构的民事纠纷,消费者如有民事诉求还是要通过与金融机构协商、第三方调解、仲裁或诉讼的途径进行解决。

13.投诉、举报时还有哪些需要注意的事项?

答:(一)提出投诉或举报,应当客观真实,不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。(二)在现场投诉或举报过程中应当遵守法律、行政法规和国家有关规定,维护社会公共秩序和投诉举报处理单位的办公经营秩序,切忌因过激或不当维权使自己陷于违法之境。