

徽商银行蚌埠分行

深耕消保工作  践行金融为民

金融消保在身边,保障权益防风险。近年来,徽商银行蚌埠分行以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的,宣导金融政策、提示金融风险,倡导理性投资理念,通过细致入微的消费者权益保护工作,增强了群众金融服务的便利性、安全性和获得感。

在徽商银行蚌埠分行,不仅设立有消费者权益保护部,而且每年年初都会制定分行“公众服务与教育”考核标准,从客户满意度、服务质量管理、公众金融教育等多项指标,根据考核细则按季对辖内网点客户服务、投诉管理、金融知识宣传等工作开展情况进行多维度的培训与考核。

多年来一以贯之的紧抓不放,让该行服务消费者的理念体现在日常工作的每一个细节之中。根据网点具体情况,该行加快推进适老化改革,目前已挂牌八家适老化服务网点,均开设绿色通道及专属服务窗口,按照适老化配置要求配备老花镜、医药箱等便民设施,为老年人营造舒适温馨的服务环境。STM智能终端通过系统识别客户年龄,STM、手机银行对55岁以上老年

客户自动提示切换至适合老年人使用的版本,页面字体自动放大突出显示。网点还会指定具备丰富工作经验的工作人员受理老年客户咨询业务事项,最大限度缩短老年人办理各项业务的等候时长。针对残障人士,网点还建立了无障碍通道并公示求助电话,在厅堂内配备轮椅、拐杖、急救药箱等便民设施,设立爱心窗口,以提高残障客户的体验感。

优质的服务和完善的权益保障当然不仅局限于营业厅堂,而是渗透在该行各项金融服务的各个环节。比如个人贷款,该行设立“一站式便民服务点”,让客户直接到银行就可办理抵押、解押及“带押过户”等业务,方便客户业务办理,提升客户体验;在“最蚌埠”等公众号推出的“徽银e贷”产品扫码即可办理,操作简便赢得消费者好评;开展个人住房贷款线上化审批,去除人工审核环节、提高审贷效率,消费者的等候时间大大缩减;持续开展线上“续贷通”业务,实现

无还本续贷,节约了消费者的财务成本;每家支行均安装自助开卡机及流水打印机,方便客户进行各项业务操作。

对于徽行服务的便捷顺心,近期完成了二手房交易的赵某与张某感触颇深:赵某二人通过二手房中介签订了房屋买卖合同,由于买方赵某无法短期内筹措全款资金,交易无法顺利进行。该行在了解到这一情况后,为赵某介绍“带押过户”业务,协助其办理网签,并通过便民服务点一站式办理“解押”“过户”“再抵押”流程,实现了三个工作日内放款,解决了客户资金难题,买卖双方都非常满意。

金融知识的宣传教育是保障消费者权益、远离风险的基础。2023年,徽商银行蚌埠分行就帮助一位老人挡住了“电诈”风险,保住了珍贵的养老钱——当时,一位老人来到徽商银行蚌埠东淮支行厅堂,让工作人员帮他微信转账,金额为19800元,工作人员拿过其手机,发现屏幕

上是某微信用户发过来的二维码,客户备注为“上古易学堂老师”,随即表示怀疑,并查询出该二维码为“苏州上古易文化传播有限公司”。工作人员通过企查查等信息,拨打该单位的联系

电话,想再次确认该单位的真实性,电话拨通后,对方不愿透露任何信息,并挂断电话。工作人员立刻联系蚌埠反诈中心,请求警察帮助劝阻,又联系了老人的儿女进行劝阻。对于多次劝阻转账的徽行工作人员,老人情绪激动,表示会找其他人帮他转账。于是工作人员再次联系警官,立即将其账户进行48小时冻结,避免了老人出现资金损失。

近年来,电信诈骗手段花样翻新,一些消费者尤其是老年群体容易上当受骗。为了从源头上帮助消费者维护好自身权益,徽商银行蚌埠分行深耕金融知识“五进”活动,通过线上线下相结合的宣传方式将金融知识送到消费者身边,切实履行维护消费者权益的责任。去年以来,该行赴蚌埠技师学院、安徽财经大学、长青乡许庄村、盛鸿科技公司、宝龙商圈、青年街道社区等开展各类“五进”活动10余场,覆盖从少年儿童到老耄老人的金融消费人群逾20000人次,有效帮助消费者提升了金融素养,增强了防骗、维权意识。

本版文字  郝玉琳

蚌埠农商银行

蚌埠人自己的银行  为消费者权益护航

作为蚌埠人自己的银行,蚌埠农商银行自成立以来一直秉承“金融为民”的服务理念,切实履行保护金融消费者合法权益的主体责任,通过建立健全消保管理体系、优化金融服务、积极回馈客户、创新金融宣传等方式持续提升消保工作水平。“以客户为中心”的消保工作展现出该行在金融消费者权益保护领域的新担当、新气象。

没有规矩,不成方圆。蚌埠农商银行的金融消费者权益保护工作,是从机制建设开始“筑基”——近年来,该行建立健全的消费者权益保护审查机制、消费者权益保护信息披露机制、消费者金融信息保护机制、投诉处理工作机制、消费者权益保护内部培训机制,特别是培训机制让全行员工“动真格”,不仅每年初制订的合规培训计划将消费者权益保护作为重要内容,而且还针对消费者权益保护课程内容进行测试、通报成绩。

除了测试,各项考核中,消保内容更是重中之重。不仅要求首问负责、流程公开透明、客户信息保密、及时改进,更直接与员工绩效挂钩,并对消保事宜指定专人督办,同时对整个流程进行管控,定期通过OA系统在全行范围内通报。

持之以恒的“自我加压”换来的是消费者的满意笑容。针对中小微企业融资难、融资贵的问题,蚌埠农商银行与民建蚌埠市委携手举办银企对接会,商讨解决之道。活动中该行“当场拍板”向蚌埠民建会员企业提供授信10亿元,为期三年滚动使用,并建立联席会议制度,定期通报情况,加强联系和沟通交流,共同组织开展各项助力民营企业发展的活动。该行还现场与8家民建会员企业代表签署了贷款协议,并向与会人员即时展示了贷款到账信息。这样的快捷、优质服务,让会员企业代表朱女士感慨:“没想到现在的银行服务这么便捷,流程这么简便,以前几个月才能办下来的贷款,现在多则几天,少则当场就能搞定!蚌埠农商银行不仅服务高效,利率还优惠,真不愧是咱蚌埠人自己的银行。”

成功实现贷款投放是消费者最需要的,但蚌埠农商银行的服务却远远不止于此。在

贷后服务中,该行也建立起完善的服务体系,通过电话客服、在线客服、邮件客服等多种渠道,随时与高效沟通,做好消费者的金融“知心人”。特别是对于出现还款困难的客户,该行工作人员通过持续沟通与消费者协商解决方案,如调整还款计划、提供展期等,千方百计帮助消费者降低用款成本,提高资金获得感。

另一方面,对于个人消费者,该行也通过短信、电话、微信公众号信息推送等方式定期向其提供金融知识、产品优惠等信息,为消费者提供温馨的服务体验。为了回馈客户,该行还组织客户答谢会、金融知识讲座、存款沙龙等丰富多彩的活动,增强消费者与银行之间的互动和沟通。寓教于乐的丰富活动不仅让消费者感受到了银行的关怀和服务,还在潜移默化中提升了自身的金融素养和财富管理能力。

“警惕‘百万保障’骗局,‘百万医疗保险’不关闭就扣费是骗局,不要随意下载屏幕共享等陌生软件,不要随意登录陌生网址链接,不要轻易添加陌生QQ号或微信,让你转账的陌生人都是骗子……”在蚌埠农商银行的各个网点,跑马屏上都在持续播放这些言简意赅、通俗易懂的“反电诈”宣传语,实用而接地气的宣传,勾勒出该行紧贴百姓生活的消保理念。

2023年以来,该行举办了近百场“反电诈”专题宣传,吸引了上万名市民参与,有效提升了金融消费者的安全意识、维权意识。在向消费者普及金融知识的同时,该行牢记“打铁还需自身硬”,着力加强对开户、支付、结算、重要凭证管理、大额存取等业务及员工行为进行排查,防范被非法集资、民间借贷利用。

只有了解学习金融知识,才能真正从源头上防范电信诈骗,蚌埠农商银行深谙这个道理,为了提升消费者的金融素养,蚌埠农商银行积极响应蚌埠市地方金融监管局、市发改委的要求,利用省综合金融服务平台深化开展金融“五进”活动。2023年以来该行组织参与“五进”活动累计3316人次,走访对接小微企业、个体户3056户,较年初净增1246户;融资意向金额36.49亿元,较年初净增12.73亿元。累计解决小微企业、个体户融资3041户、36.42亿元,较年初净增1153户、10.87亿元。

本版文字  郝玉琳  徐芳

