

蚌埠农商银行

党建引领 守初心 清风护航 惠民生

“蚌埠人自己的银行” 谱写消费者权益保护新篇章

春风送暖来,党旗映初心。3月12日的蚌埠金融中心大厦广场,佩戴党员徽章的金融先锋队员在火红宣传台前热情服务。蚌埠农商银行以“党建+消保”双轮驱动模式,通过“党员示范岗”,将“保障金融权益 助力美好生活”主题宣教与党风廉政建设深度融合开展活动,赢得市民广泛好评。作为“蚌埠人自己的银行”,该行坚持把党的领导贯穿消保工作全过程,党建赋能,夯实消保根基,让普惠金融的清风吹进千家万户。



党建引领

筑牢消保制度 “红色堡垒”

蚌埠农商银行党委将消费者权益保护作为践行金融政治性、人民性的重要抓手。2024年初,蚌埠农商银行消保中心成立,随后该行将消保工作纳入“一把手”工程,作为全行工作重点。消保工作明确实行“总行消保专员+网点专人负责”的上下联动工作机制,要求严格落实首问负责制,日事日清,事不过夜,职责分工明确,主体责任压实。

在制度设计上,该行聚焦消费者关切的热点问题,制定《面向特殊群体服务的倡议书》《养老金

融工作方案》等专项文件,细化服务标准。针对特殊群体客户(如老弱病残等),明确“区别对待、灵活处置、保持公平、保证合规”的基本原则,要求各网点设置无障碍通道、爱心专椅等便民设施,开通“绿色通道”提供上门服务;针对老年客户群体,推出适老化改造计划,并增设“老人窗口”,配备老花镜、雨具等辅助设备,并依托手机银行“乡村版”简化操作界面,助力老年人跨越“数字鸿沟”。

投诉管理机制方面,该行建立“首问负责制”,

确保客户诉求“日事日清、事不过夜”。普通工单由网点第一时间响应,重点工单由总行消保专员直接介入,特殊工单则由行领导亲自督办。同时,通过暗访检查、案例复盘、定期通报等方式,强化投诉源头治理,推动“三升一降”(源头治理水平升、纠纷化解能力升、投诉处理效率升,有效投诉逐步降)目标的实现。数据显示,2024年,该行投诉工单量同比大幅下降,办理满意率达100%,消保工作成效初显。

服务提质

打造普惠金融 “暖心工程”

蚌埠农商银行始终将“以客户为中心”的服务理念贯穿始终,通过差异化、精准化的服务举措,切实提升客户体验。

聚焦特殊群体,传递金融温度

针对行动不便、视听障碍等特殊群体客户,该行除开通“爱心窗口”外,又推出“延伸服务”模式,组建上门服务小组,在合规前提下为特殊群体提供“一对一”业务办理支持,用真心、真情、真服务以心换心,赢得了消费者的满意。例如,长青支行柜员刘振娥凭借20余年的 frontline 服务经验,以细致入微的态度赢得客户赞誉,其事迹通过市长热线表扬工单被广泛传播,成为全行员工学习的标杆。

此外,各网点还定期开展应急演练和技能培训,确保员工熟练掌握简单的手语沟通、设备辅助等技能,切实保障特殊群体客户的平等权利。

深耕养老金融,护航“银发”权益

面对人口老龄化趋势,为了进一步突出对老年群体的服务,蚌埠农商银行将养老金融服务作为重点任务。一方面,以社保卡为抓手,持续推进三代社保卡换发工作,配套“一元老年食堂”“一元吃早饭”“一元理发”等惠民活动,并创新推出“对账簿”服务,帮助老年客户清晰掌握资金动态;另一方面,加快网点适老化改造,设置无障碍坡道、老年专座,优化智能柜员机操作流程,打造“15分

钟医保便民服务圈”。针对养老服务产业,该行还加大对养老机构、医疗企业的信贷支持,构建“四位一体”养老金融生态,助力地方养老事业高质量发展,持续提升消费者特别是老年消费者的消费体验。

科技赋能服务,便捷触手可及

该行积极推动数字化转型,通过手机银行“一键绑卡”“简洁大字版”等功能,降低老年客户使用门槛;同时,通过智能终端的社保缴费、政务办理等“一站式”就近办服务,让金融普惠惠及更多群众,特别是通过推动“就近办”不断向老年客户、偏远乡镇的延伸,让普惠金融服务渗入更多消费者生活。

暗访促改

宣教清风拂出 “贴心服务”

蚌埠农商银行坚持“投诉就是服务改进的契机”的理念,通过典型案例剖析推动服务升级。例如,针对“银行卡非柜面限额”引发的投诉,该行梳理客户误解根源,制订统一应答话术,并通过“五进”活动让金融知识进校园、走商企、赶大集,加强政策解读,化解消费者疑虑。此外,该行聘请第三方机构开展暗访,对网点服务进行“体检”,并将整改结果纳入考核,形成闭环管理。

在保护消费者权益的第一道防线——金融知识普及方面,蚌埠农商银行以各专项活动为契机,构建“线上+线下”“集中+常态”的宣教体系,全面提升公众金融素

养,开展了一系列契合蚌埠实际的特色活动,如邀请朝阳路第一小学学生走进网点,通过模拟业务办理、反假币教学等互动环节,播撒金融知识的种子;联合新生代商会党支部开展讲座,以真实案例解析非法集资、电信诈骗等风险,提升企业职工风险意识;在“湖上明月”景区举办金融知识集市,

面向小微商户普及理性投资、账户安全等知识,将宣教融入生活场景。

针对特殊人群,该行进行了针对性措施,如针对老年客户易受诈骗的特点,在网点设立“金融宣教专区”,定期走访企业进校园开展金融反诈宣教;针对农村地区,深入乡镇讲解金融政策等。

党旗飘扬扬帆劲,清风徐来润珠城。“站在全新起点,蚌埠农商银行将坚持以‘金融为民’理念做好消保工作。”蚌埠农商银行相关负责人表示,该行将继续加强消保基础工作建设,定期开展相关能力培训,做优金融“五篇大文章”,书写“金融为民”新答卷,做好“蚌埠人自己的银行”,守护好珠城百姓的美好生活。