



进企业、进社区、进广场、进商圈、进农村……2019年3·15国际消费者权益日来临之际，招商银行西宁分行认真落实青海银保监局“以消费者为中心优化服务”要求，开展防范非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、销售误导等金融知识，发放宣传资料7000余份，切实履行金融机构消费者权益保护职责。

这只是招商银行西宁分行近年来开展消费者权益保护工作的一个缩影。招商银行西宁分行始终认

为，无论当前银行消费者的需求如何变化，商业银行作为服务业的本质属性不会变，客户作为商业逻辑的根本起点不会变。只要牢牢把握这个规律，不断提升客户服务水平，全力打造最佳客户体验银行，定能在高质量发展的道路上阔步前进。

未来，招商银行西宁分行将以“客户信赖、监管好评”为目标，回归客户本源，回归服务本源，更加注重服务质量好效率，切实加强金融消费者保护工作，全力打造“最佳客户体验银行”。

招行西宁分行：打造最佳体验银行

本报记者 刘瑜

实施网点聚变 推行惊喜服务

服务是个老生常谈的问题，又是最重要的问题。一直以来，招商银行西宁分行的服务在客户当中有很好的口碑，为了进一步提升客户服务体验，招商银行西宁分行实施“网点聚变”项目，组织全体一线员工开展“感动服务场景化”8大场景培训和演练，通过服务动作固定化、服务语言规范化、服务常态化，为客户提供惊喜服务。

在实施网点聚变过程中，招商银行西宁分行把爱心专席、残障人士求助电话及助盲卡、免责提示标识作为网点标配，以“全程陪办”为服务准则，为残障人士提供专用键盘、专用计算器、专用签字版提示，精通手语、英语的服务专员提供无障碍服务。厅堂内配备精致茶点饮品、葵花靠枕，安抚客户等待情绪。投入资源对网点外部环境、贵宾室服务环境、停车管理、自助设备等区域进行升级改造，设置儿童游乐区，做好儿童陪“办”。每逢春节、端午节、母亲节、儿童节、国庆节等节假日，各网点都会邀请客户参与特色化活动，让网点充满欢声笑语。

加强服务创新 提升服务温度

一项项暖心的举措，让招商银行西宁分行赢得越来越多客户的赞誉，“招行服务”这块“金字招牌”在青海大地上熠熠生辉。

近年来，招商银行勇于放下过去取得的成绩和总结的经验，积极打破原有的服务模式，不断加快服务创新，将客户服务从一个“点”上的动作，向一条“线”、一个“面”的全流程金融服务转变。招商银行西宁分行从客户来营业厅取号开始，就了解客户的特点，检视客户的资产变化，洞察客户的金融需求，从而规范配套的服务流程和措施，进行有针对性的产品选择、组合、调整，给出财富规划和投资建议。

为了让广大老百姓都能体验到招商银行的优质服务，招商银行西宁分行在网点设立环卫工人休息点，为辛苦工作的城市“美容师”倒上一杯热茶，送上一个微笑。针对青海地处偏远、交通不便的州县村镇，招商银行西宁分行客户经理带着面包、矿泉水，手里提着移动终端，车子开不进的地方就步行，没有信号的地方就连接自己的手机热点，冒着风雪，上门办理业务……



坚持因您而变 打造特色服务

“因您而变”是招商银行西宁分行始终坚持的服务理念。以客户为中心，根据客户需求，打造特色化、差异化服务品牌是招商银行西宁分行全体员工的价值追求。建立了“行长体验”制度，各支行行长每周以客户的身分体验一次本网点的服务，通过办理业务等方式发现问题，督促提升服务质量。各网点每月评选一次“服务明星”，以绩效奖励和荣誉激励，使每一名员工都从心底把客户服务和消费者

权益保护工作放在首位，把服务意识融入工作，把真心微笑传递给客户。

专注于客户价值创造，根据每位私人银行客户的需求，量身定制综合化金融服务方案，助力私人银行客户事业常青。针对代发客户，实施了西宁地区跨行转账、取现零费用，把当地所有银行的自助网点都变成招行网点，以真金白银让利客户。针对信用卡客户，开展周三五折美食、优惠洗车、1元观影等丰富多彩的支付环境建设活动。

专注于客户增值服务，对金葵花以上客群辅以“五星尊享”增值服务，不仅在金融服务上让财富增值，还从客户的生活需求出发，增加了健康管理、生日问候等服务，更好地满足客户在专业金融服务之外的多样化需求。去年7月，招商银行西宁分行积极组织“金葵花杯全国少儿钢琴大赛”，从客户子女中选拔少儿钢琴爱好者前往深圳接受李云迪先生的现场辅导。

在全行的不懈努力下，招商银行西宁分行营业部荣获“中国银行业文明规范服务千佳单位”荣誉，城西支行和西大街支行获评“中国银行业五星服务示范网点”。

强化机制建设 保护消费者权益

按照青海银保监局和总行关于金融消费者权益保护工作的要求，招商银行西宁分行进一步明确消费者权益保护工作职责划分，健全消费者权益保护工作考核机制，将产品销售和服务提供过程中对金融消费者的风险提示以及风险承受能力评估等工作制度化、流程化。

为积极践行普惠金融政策，招商银行西宁分行率先在青海推出网上转账与手机银行转账全免费，不仅降低了广大消费者获取金融服务的成本，也引领其他银行加入到了降费提质的行列。率先在业内推出“ATM刷脸取款”业务，不仅便捷了客户服务方式，也因同时应用人脸识别、手机验证和密码三重验证手段，使客户的资金安全更有保障。

面对非法集资、金融诈骗等非法行为对个人和家庭造成的危害，招商银行西宁分行主动开展公众金融知识宣传教育，积极参与监管机构宣传活动。积极配合“金融知识进校园”“金融知识进社区”“金融知识进工地”等活动，在青海大学、青海民族学院、安泰华庭社区、盛达国际开展了金融知识宣讲。拍摄了“防范金融网络诈骗”微视频，设计H5金融知识小讲堂，在微信、微博等自媒体渠道进行推广。

各网点在醒目位置对外公示监管部门和招商银行客户投诉渠道，包括电话、网络、信函、现场、微信招小宝平台五种形式。网点营业厅、“金葵花”贵宾室醒目位置摆放客户意见簿，放置“招小宝”客户收集客户意见。

