

完善体制机制,筑牢消保基石;
压实主体责任,积极化解纠纷;
打造特色宣教,守护美好生活。

“金融为民”初心弥坚,深耕不辍笃行致远。保障消费者合法权益,构筑和谐稳定的金融消费环境,是实现经济高质量发展的必然要求。

作为青海省唯一一家城市商业银行,青海银行始终贯彻落实以人民为中心的发展思想,以持续完善消保治理体系,不断提升消保管理能力为抓手,将消保理念及工作要求融入经营发展的各个环节,用实干之笔书写温度与厚度兼具的新时期消保答卷。



青海银行:

深耕细作消保服务 擦亮“金融为民”底色

■ 本报记者 小蕊

以制度促落实 健全消保工作机制

金融消保工作是一项长期性、系统性的工程,既需要久久为功,也需要全行上下合力“精耕细作”。青海银行将消保“基因”厚植经营发展战略和企业文化建设,始终以消费者视角改进服务体验,不断加强消保队伍建设,以高质量消保服务传递金融温度。

持续推进消保工作体制机制建设,设立消费者权益保护办公室牵头负责消保工作。建立完善制度体系,明确和细化消保各级职责和工作处理流程,从制度上夯实了消保工作基础。统筹制定消保工作计划,并为消保工作开展提供必要的资源支持和保障。同时,定期开展消保工作各个环节内部考核,从日常工作中督促消保工作落到实处。此外,加强对金融产品和服务消保审查工作,进一步前移消保关口,不断提升消保工作的质量。



重视队伍建设 强化消保服务内核

内化于心、外化于行。员工的个人消保技能素质对银行消保工作的开展具有关键性作用,银行通过加强对业务人员服务质量及业务的培训力度,持续提升网点服务质量,减少柜面业务客户投诉,提高客户满意度。针对各个层级开展消保专项培训,及时掌握金融消保相关政策,规范经营行为,建立健全金融消保工作的全流程管控机制,规范金融消保工作行为,增强各层级消保责任意识和工作能力。针对投诉处理人员、消保工作人员、业务岗位人员,开展消保投诉与服务管理关注的重点问题、网点营业大厅常见投诉隐患培训学习,增强投诉处理技巧及能力。



积极化解纠纷 护航群众利益

“您的诉求,我们都记在脑中、放在心上。”一直以来,该行将积极回应金融消费者合理诉求作为消保日常工作的着力点。

为不断提高金融服务水平,加强投诉处理质量和效率,不断规范完善金融消费者投诉处理工作流程,该行按照“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式,采取“第一时间、首问责任、及时反馈”的流程,压实各级机构投诉处理主体责任,畅通投诉渠道,细化投诉处理措施,通过投诉管理系统及时转办投诉,确保金融消费者合理诉求得到及时、准确、合理的解决。为方便广大消费者表达诉求,在网点厅堂公布投诉电话、投诉处理流程,设置意见簿,及时处理客户提出的意见建议,把维护消费者合法权益置于更加突出的位置。

通过定期梳理分析、归纳集中事项,积极向上汇报、主动沟通对接等形式加大重点领域、重点投诉问题源头治理力度,护航群众利益。



线上+线下 网格+联动 丰富消保教育宣传体系

“听了银行工作人员的宣传,我才知道原来电信诈骗花样这么多,特别是我们老年人,以后要更加小心,保护好个人信息。”

“3·15”消保教育宣传周期间,为扩大金融知识宣传覆盖面,青海银行充分利用自身资源开展“阵地化”宣传教育活动。利用点多面广优势,各分支行以营业网点为依托,设立金融知识宣传区,通过LED屏、文化视窗播放各类宣传教育内容,悬挂和张贴宣传横幅和宣传海报,摆放金融知识宣传折页等方式进一步渲染宣传氛围。各网点发挥厅堂宣传优势,利用客户办理业务等待间隙,以发放宣传折页等形式,宣传金融知识,提供义务咨询,以点带面,促进宣传工作走深走实。

同时,借助自有宣传渠道和外部宣传渠道,打造“直播大讲堂”,进一步扩大教育宣传覆盖面。各分支机构运用数字化手段,通过拍摄情景短剧、藏汉双语结合、编排歌曲等特有形式,演绎、讲授和传唱金融知识,多角度揭示金融诈骗手法、风险点和危害。积极利用该行官网官微、短信以及员工微信朋友圈、客户联系沟通群等渠道,多角度、多方位传递金融知识,使金融消费知识的普及更具广度、宣传的措施更有力度、受众更有深度、消费者的感受更有温度。

聚焦“一老一少一新”重点人群,以“五进”为依托,走进市场、商场、企业、社区、学校、养老院、农村、牧区等地,通过金融知识讲座、小课堂、案例分析、趣味抢答、文艺演出等寓教于乐的方式,将金融知识以多种多样的形式送到田间地头、广袤牧场、街道商户、各大学校,使老年人的“钱袋子”更“紧”、学子的健康成长更“顺”,商户的诚信经营更“爽”、农牧民头顶的蓝天更“美”、打工者的生活更“得劲”。

海纳三江、情注万家。青海银行将继续以“携手、至诚、高效、温馨”的金融服务,以根植全流程的消保理念守护金融消费者权益,提升宣传活动的针对性、实用性及有效性,营造和谐安全的金融消费环境。

