

自2015年7月入驻盐阜大地以来,江苏长江商业银行盐城分行始终以社会责任为先、以客户利益至上,把消费者权益保护的思想和理念落实到业务经营和内部管理的各个方面,交出了一份令人满意的答卷,荣获2021年度“盐城市放心消费创建先进单位”。

聚焦主业,服务暖心

“短、频、快、急”是小微客户融资需求的特点,缺少有效抵押物是小微客户最大的融资痛点。在服务小微的路上,该行要求所有小微客户经理脱下“皮鞋”,穿上“运动鞋”,用“铁脚板”走出金融服务“连心路”。

为服务城市的“毛细血管”,该行组织专业服务团队,走进菜市场、批发市场的商户,上门对接金融服务。这些批发商户中有不少没有营业执照,办贷款较难,而他们对资金的需求度又比较高。于是,该行金融服务团队主动当起了这些批发户的“顾问”,帮助收集整理申贷材料,使一批批发户成为“首贷户”。

为给小微企业纾困解难,该行对照监管部门下发的170户无贷户名单,按照区域划分给7个小企业银行科室的60名小微企业专职客户经理,要求每名客户经理逐户上门走访,实地了解企业生产经营和融资需求情况,做好走访对接记录,为有需求的客户提供针对性的融资解决方案。

从2020年开始,该行还依托总行产品创新的优势,同步匹配了流程优化、方式灵活、效能提升的协同创新。流程优化上,降低准入门槛,让更多小微客户走得进来;方式灵活上,根据客户特点,采取纯信用、担保人、抵质押物灵活使用的方式,让小微客户的需求及时得到响应;效能提升上,将主要贷款业务办理时间压缩到3个工作日内,即在3个工作日内,必须走完从申请到实勘、从审批到投放的全流程。

此外,该行坚决执行监管部门提出的不压贷、不抽贷、不断贷的要求,并在此基础上,主动做好贷款期限能延尽延、贷款利率能降则降的“附加题”,真正使金融服务暖心暖企、细致入微。



走访小微客户。



走访“三农”客户。

打造『放心消费』共享美好生活

——江苏长江商业银行盐城分行荣获放心消费创建『先进单位』侧记

□岳遥 袁瑞成



硬件设施不断优化。

考核引导,促进落实

凡事预则立,不预则废。每年年初,该行就着手制订消费者权益保护工作年度工作计划,确定全年消费者权益保护工作的工作思路和工作内容。该行的消费者权益保护实行一把手责任制,搭建高效的投诉处理平台,确保客户投诉事事有记录,诉求件件有反馈。同时,进一步细化了一系列管理办法,确保各项消保工作有制度保障。

考核是提升服务质量、水平的重要一环。该行严格落实投诉管理责任考核,提升投诉处理质效和精细化管理,切实落实有投诉必查、有诉求必回、有责任必究的工作要求。2019年,该行将消费者权益保护工作全面纳入分行综合绩效考核体系,按季进行考核,与整体绩效考核频次同步。

加强宣教,夯实基础

为更好地服务消费者,该行不断优化硬件设施。在营业网点醒目位置,对外公示投诉处理电话及投诉处理流程;在大堂引导台醒目位置,摆放“意见簿”,客户在“意见簿”填写的问题,网点负责人、分管领导必须在24小时内回复;利用晨夕会时间,对营业网点大堂经理、一线员工进行培训,使其通晓文明服务用语和要点,并熟练运用于日常客户的服务过程中,践行“六个一”服务承诺。2020年,该行在盐城金融业率先通过人民银行牵头组织的银行业金融标准资格审查,获得《银行营业网点服务认证证书》。

近年来,该行结合3·15消费者权益保护日、存款保险宣传月、守住“钱袋子”、防范非法集资宣传月、金融知识万里行、金融知识宣传普及月、金融联合宣

2019年下半年,该行又上线了全新的客户投诉管理系统,在传统的工单流转功能上增加了投诉判定、投诉追责和投诉分类统计等功能。全新的客户投诉管理系统上线后,有效地提高了该行投诉处理的效率。

为畅通消费投诉渠道、保护消费者合法权益、提升消费者权益保护工作质效,该行还制定了《江苏长江商业银行盐城分行行长消费投诉接待日制度》,自2021年5月起,开展行长消费投诉接待日活动,面向社会公众接待处理消费者投诉,听取消费者意见建议。

“我们通过一系列措施的建立、完善、落实,来确保我们的服务质量进一步提升,放心消费的良好环境进一步形成。”江苏长江商业银行盐城分行消保负责人介绍说。

教活动、网络安全宣传周、反洗钱等主题,采取线上与线下相结合的方式,开展金融知识普及活动,做到了全行发动、全行参与。

该行还根据自身战略定位,将消费者权益保护宣传工作和长江社区行结合起来,客户经理深入到小微企业所在的园区、专业市场以及沿街商户集中区,上门为他们提供包括金融政策宣传、业务知识咨询、融资需求调查、零辅币兑换等细微服务,受到客户的高度评价。

“对于银行金融机构来讲,放心消费创建是必答题,更是加分题。”江苏长江商业银行盐城分行行长万金亮表示。今后,该行将把持续维护消费者权益作为经营管理的重中之重,不断做好做实消费者权益保护工作,践行金融知识普及宣教,依法维护消费者合法权益。



组织开展“普及金融知识万里行”活动。



走访小微企业。