

# 工行菏泽分行： 切实保护金融消费者权益

客户是银行发展的基础,做好金融消费者权益保护是拉近客户距离,增强客户黏度,实现业务发展的有效途径。工行菏泽分行坚持以客户为中心,不断优化客户体验,积极做好消费者权益保护工作,为不断提升网点竞争力、广树工行优质窗口形象、赢得客户满意打下良好基础。

加强组织领导,该行消费者权益保护工作委员会发挥积极作用,明确责任目标,健全考核机制,完善制定了《菏泽分行服务、消保(投诉)工作考核办法》《菏泽分行服务改进目标及

消保工作奖惩办法》。同时,要求各支行、分行各部室增强消费者权益保护意识,认真梳理“服务体验痛点”逐项制定改进措施,调动员工遵章守则自觉性,提高客户满意度,有效降低客户“怨声”。

该行深挖投诉根源,将客户投诉治理由单纯的工单处理,转向从根源入手,举一反三,触及深层矛盾分析。做好部门联动,特别是对银行卡、个人金融、个人信贷等重点专业部门按时组织召开投诉治理分析会,规范业务办理模式、强化业务培训、加强合作机构监督管理等工作,对

投诉集中度较高的业务领域加强重点治理,落实以“客户为中心”的服务宗旨,有效遏制转办投诉。

该行完善投诉处理流程,加强投诉反馈报告审核督导,强化与主办部门的沟通协调等措施,有效提高投诉反馈报告质量。强化机构负责人第一责任人职责,对系统内投诉报告反馈,要求各支行在向市行报告的同时,抄送专业部门审核把关,未经双方审核同意的报告不得在系统中回复,确保投诉工单回复质量。

通讯员 黄 静



# 工行定陶支行： 学习“双十禁令”,规范员工行为

在开展“双十禁令”主题教育活动中,工行菏泽定陶支行积极组织、迅速行动,通过多种形式带领员工学习“双十禁令”,统筹推进、全面贯彻落实“双十禁令”。该行在学习中深刻领会了“双十禁令”的重要意义,将行为规范的警钟长鸣于心间。

该行组织员工利用平时班后时间积极学习法律法规,熟知各种规章制度,明白什么该做,什么不能做。积极学习,虚

心请教,熟悉各项业务流程,掌握各个环节的风险点和关键点,提高员工的综合素质和分析能力。认真履行好各自的工作职责,将各项规章制度谨记心间,落实到日常工作中,深思慎行。

该行要求全行员工提高思想认识,正确认识由于思想疏忽带来的严重后果。员工之间通过网点晨会、制作美篇H5、拍摄短视频、发表网讯等多种方式,掀起宣传热潮,渲染了合

规氛围,更深入透彻理解“双十禁令”的内容,潜移默化于日常工作生活中。

“双十禁令”的内容是一个银行工作者最基本、最永恒的准绳。作为一名银行员工,忠诚、务实、尽责和奉献是一生追求的目标,要树立正确的世界观、人生观、价值观,在自己的工作岗位上树立强烈的职业荣誉感,“干一行,爱一行”,爱岗敬业,划清警戒线、筑牢防火墙。

通讯员 岳 宁

## 用爱心传递真情

### 中行菏泽分行开展“慈心一日捐”爱心募捐活动

本报讯(通讯员 张千彦)为积极响应市委、市政府号召,用实际行动践行“我为群众办实事”,近日,中国银行菏泽分行组织全行员工开展“慈心一日捐”爱心募捐活动。

本次募集活动中,该行党员干部坚持“走在前,做表率”,带头捐款,全行员工踊跃参与,纷纷献出爱心。捐一日收入,解一户忧愁;捐一日利润,送万家真情。活动结束后,该行将

全部募集善款划转至慈善机构。

中国银行菏泽分行作为国有商业银行驻菏机构,始终坚持扎根当地、融入当地,积极履行社会责任,用自身实际行动为当地慈善事业贡献力量。下一步,中国银行菏泽分行将继续以实际行动展现中行的博爱精神、奉献精神,继承和弘扬扶危济困的传统美德,传递社会正能量。

## 浦发银行菏泽分行： 助力民生事业发展

本报讯(通讯员 杜强)近日,浦发银行菏泽分行联合浦银租赁公司成功为某大型热力公司投放1亿元融资租赁资金,标志着该行助力菏泽当地民生事业发展取得新突破。

浦发银行菏泽分行自开业以来,积极支持当地民生事业发展,在为供暖企业、医院等企事业单位提供传统授信支持的同时,积极创新服务方式,以求为相关单位提供更大的资金支持。

近年来,随着菏泽市区城市建设的快速发展,新建小区越来越多,为满足广大居民群

众日益增长的取暖需求,热力供应企业不断加大供热管网建设投入,资金需求旺盛,而银行的传统融资方式难以很好地契合企业资金需求量大、使用期限长等特点。浦发银行菏泽分行紧跟市场需求,积极协调浦银租赁公司通过融资租赁的方式为供暖企业提供资金支持,很好地解决了企业融资问题,助力菏泽当地民生事业发展。这是该行创新金融服务方式迈出的重要一步,同时也为解决相关企业资金需求提供了新的方向和思路。

## 浦发银行开展反洗钱主题宣传活动

# 打击非法集资,共创和谐社会

本报讯(通讯员 潘 静)为向客户宣传非法集资的危害,防范参与洗钱违法行为,有效防范打击和处置非法集资,保护群众利益不受侵害,提升公众防范意识,维护良好社会金融秩序,浦发银行积极组织辖内网点全面开展“打击非法集资,共创和谐社会”反洗钱宣

该行在网点内外LED显示屏上循环滚动播放“珍惜毕生血汗钱,请远离非法集资”“树立正确理财观念,警惕非法集资陷阱”的标语,时刻提醒来该行网点办理业务及路过群众非法集资的危害,坚决打击非法集资,防范洗钱风险。

该行在营业场所柜台、填单台、理财经理接待区、客户等候

区、公众教育区等明显位置摆放宣传折页,大堂经理负责反洗钱知识介绍,向客户提供反洗钱业务讲解,进行反洗钱相关知识的学习,方便客户了解犯罪分子的手段,提高抵制洗钱犯罪活动的意识。

该行员工通过走访周边商铺和居民社区,发放宣传折页和宣讲非法集资是违法的犯罪

活动,教育广大群众培养正确的投资理念,提高风险防范意识,抵制不法分子的蛊惑。着力对老年人、学生、农民等群体进行精准化宣传,引导公众远离洗钱犯罪。

通过此次“打击非法集资,共创和谐社会”反洗钱宣传活动,进一步提高了该行员工对洗钱活动的认识,普及了反洗钱

专业知识,树立了良好形象,获得广大客户好评。同时揭穿了非法集资的虚假性和欺骗性,在舆论攻势上对犯罪分子进行了震慑,营造了防范非法集资违法犯罪的良好舆论氛围,引导广大干部群众增强风险防范意识,提高自我保护能力,从源头上遏制非法集资,保障群众合法利益,维护正常市场秩序。