



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,掌握各个工作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、发表网闻等多种方式,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

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”反洗钱宣传活动。

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。



中国工商银行股份
有限公司菏泽分行



中国银行
BANK OF CHINA



中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA
中国邮政储蓄银行菏泽市分行



金融消费维权热线
13001790136