

# 加强主题宣传 履行社会责任

## 兴业银行南通分行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传周活动



开展金融知识社区宣传活动。 胡赛



开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动。张辉

为积极做好金融消费者权益保护与服务工作,按照2021年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动要求,兴业银行南通分行积极行动起来,发动全辖15家经营机构分别组建宣传小分队,制订详细周密的活动计划与工作方案,通过开展厅堂宣传、线上活动、走进社区等主题活动,加强金融知识教育宣传,积极履行社会责任,取得良好社会反响。

### 立足厅堂阵地,营造宣传氛围

“3·15”教育宣传周活动期间,该行围绕“权利、责任、风险”主题,制作了主题宣传海报、宣传折页等,布放于各营业网点显要位置;通过网点LED屏滚动播放宣传标语、厅堂电视循环播放消费者权益保护专题教育片,大力普及金融消费知识。与此同时,在辖内各机构营业厅堂公示消费者投诉处理流程、投诉渠道与路径、监督电话等,接受社会公众监督。厅堂工作人员通过积极向客户介绍“金融消费者权益日”活动方案、发放宣传折页、讲解金融消费者权益知识等,营造出浓厚的宣传氛围。

### 加强线上宣传,扩大受众群体

配合疫情防控工作常态化开展,在抓好常规宣传教育活动的基础上,南通兴业积极开展金融消费者权益保护知识线上宣传工作。该行利用数字化技术手段,通过微信公众号、手机银行、网上银行、自助渠道等,开展全天候、开放化的金融知识宣传,传播普及金融知识,提升公众金融素养以及金融知识宣传活动影响力。活动期间,该行通过精心准备,共计在官微、厅堂广告机等重点渠道发布了十多条金融消费者权益保护知识,有效扩大宣传覆盖面,提升金融知识普及效果。

### 活动形式多样,抓好主题宣传

宣传周活动期间,该行发动全辖各机构工作人员分别组建宣传小分队,紧扣“3·15金融消费者权益”宣传主题,积极走出去,开展了形式多样的主题宣传活动,受到社会公众的普遍欢迎。

**海门支行:**组织在海门联华超市广场开展“3·15金融知识宣传”活动,现场向社会公众发放宣传折页500多份,重点普及消费者权益、

反假币、反洗钱等金融知识,引导群众树立理性消费意识,提高合理维权能力。“高息回报有风险,投资理财需谨慎!”“甄别非法金融广告,谨慎选择投资渠道!”宣传横幅、宣传口号等提醒客户理性投资,防范风险。

**通州支行:**组织宣教骨干力量,通过在菜场集市布设展台、派发宣传资料等形式,开展防范非法集资、防范金融诈骗等宣教活动,向社会公众讲解人民币真伪鉴别方法和“云闪付”使用操作方法,提醒客户不点击来源不明链接、陌生账户不汇款,深受广大老年客户欢迎。

**启东支行:**奔赴启东人武部开展金融知识普及宣传活动,将存款保险、个人征信、防范金融诈骗等相关知识送到部队,提升新入伍士兵的金融知识水平,获得广大官兵的好评。

南通兴业通过“3·15金融消费者权益日”活动开展,深入宣传金融消费者8项基本权利,特别是聚焦老年消费者实际需求,帮助社会公众提升金融知识水平和资产风险管理能力,取得良好宣传效果。在帮助提升公众金融素养、共同营造良好区域金融生态环境的同时,展现了一个负责任、有温度的金融机构形象。**沈俊**

## 精细管理 屡创佳绩 ——记兴业银行南通分行消保专员沈俊

兴业银行南通分行自2009年年末成立以来,始终把金融消费者权益保护工作列入全行重点工作之一,关注服务水平与客户服务体验的持续提升。尤其是近3年来,该行消保工作卓有成效,亮点频出,专项考评在兴业银行省辖12家二级机构中获得两次第一、一次第二的佳绩。沈俊,南通分行消保工作负责人,自2017年年底接手该行金融消保工作后,通过积极创新,加强精细化管理,持续提升金融服务水平,完善消费者权益保护工作,取得了显著成绩。

### 完善机制,提升管理水平

银行业消保工作千头万绪,对细节化管理的要求较高,必须制度先行,完善工作机制。根据监管机构和总分行消保工作要求,沈俊一是围绕投诉管理、消保培训与宣传、消保服务质量、日常管理、服务创新等方面,及时修订、完善消保规章制度,避免各项工作无章可循。二是进一步完善消保工作内部管理考核细则,通过设定奖惩措施,将消保考评结果纳入各经营机构综合考核体系。三是加强内部检查与员工服务培训、督导工作。每季度对辖内15家经营机构开展现场检查,及时纠正厅堂管理和服务中发现问题;加强培训督导,持续提升员工服务意识和服务水平,重点提高基层网点一线员工、对外窗口服务质量,促进客户服务满意度有效提升。四是每月组织发布全辖服务品质通报,加强经验交流,互通有无,共同改进工作。在

兴业总行及南京分行组织第三方开展的二级机构服务检查中,南通分行得分始终保持全省领先。

### 加强沟通,提高工作质效

沈俊通过完善流程管理、责任与反馈机制,持续加强客户投诉管理工作,通过主动加强沟通协调,提升投诉处理质效,近年来该行客户投诉现象持续下降。一是加强与各网点消保服务专员的沟通,提升员工日常服务水平和投诉处理应对技巧,切实提高客户满意度。二是协同联动,强化与各部门及渠道的沟通,深入剖析客户投诉产生的原因,及时通报案例提示,加强日常学习,提高投诉管理的前瞻性,防患于未然。三是加强与监管机构及上级行的沟通,了解同业动向,对一些恶意投诉及时反馈申诉,有理有节地积极应对。作为该行金融消费纠纷调解员,近年来沈俊在实际工作中处置、化解了多笔疑难纠纷,有效避免了投诉升级与负面舆情事件发生。2020年,南通分行消费投诉同比降幅26.4%,投诉率保持省辖机构较低水平。

近年来,沈俊牵头组织、开展了“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识万里行”“金融知识普及月”“防范非法集资”“存款保险”等10多项消保工作主题宣传活动。在他的努力与各机构的积极配合下,南通兴业也先后获得南通银行业消费者权益保护宣传工作先进单位、南通银行业普及金融知识宣传工作先进单位、南通银行业“普及金融知识万里行”活动先进单位等荣誉称号。**邢邨**

## 擦亮明星机构品牌 谱写真诚服务乐章 ——兴业银行南通分行营业部消保服务小记

作为总行级服务明星支行,兴业银行南通分行营业部在对外服务中充分发挥明星机构带头作用,积极推动金融知识宣教普及工作,加强消费者权益保护,多次获得总分行表彰。该机构通过网点创新文化与服务文化相结合,积极完善网点软硬件各项配套设施;高度重视无障碍服务,为特殊人群提供便捷、贴心的金融服务;切实将金融消费者权益保护工作融入日常工作及服务中,积极倡导、努力践行“以客户为中心”的服务理念,积极打造精品网点和优质服务品牌,谱写了属于自己的华美乐章。

### 积极应对疫情防控,提供周到贴心服务

面对新冠疫情,南通分行营业部勇于担当,通过高效灵活的金融服务、扎实的疫情防控措施,为广大客户提供周到安全的金融服务。2020年2月19日,该网点接到一个紧急开户要求,某医疗物资保障单位急需开立专用结算账户,用于防疫医疗物资的结算。为快速完成开户、确保账户尽快启用,营业部立刻通知两名在家轮休柜员到达营业网点,开设专柜提供专项服务,快速完成开户手续,并于当日将资料上传至人民银行“易企通”系统。次日,

在中国人民银行南通市中心支行的大力支持下,及时通过核准,取得开户许可证。南通分行营业部立即派双人上门将网银UKEY等送至开户单位负责人手中,确保该账户能立即投入使用。高效、贴心、周到的服务,受到了客户的高度赞誉。

### 完善配套服务设施,提升客户服务体验

作为南通兴业重点的党员服务窗口和网点创建标杆,南通分行营业部坚持“服务立行”理念,在文明规范服务、个性化服务及服务文化创新等方面工作扎实、措施有效,获得良好市场口碑。厅堂服务团队通过定期组织学习培训,提升业务水平与客户服务技能,营造比学赶超氛围,不断优化对外服务环境。该机构通过打造贵宾理财中心,有效提升客户服务体验;分设零售拓展团队,营造良好服务与竞争氛围。此外,营业厅服务团队追求有温度的客户智慧体验,契合当前银行网点智能化建设趋势,通过布设最新版智能柜台、智能自助机具等,支持绝大部分非现金业务办理。引进大堂助理,在客户使用智能柜台、智能机具时加强引导和帮助,以真诚服务、创新服务推进网点品牌形象持续提升。

### 提供人性化服务,积极为客户排忧解难

急客户所急、为客户排忧解难,始终是南通分行营业部恪守的服务准则。针对老弱病残等特殊客户群体,通过开辟“绿色通道”、上门服务、“特事特办”等方式,最大限度满足客户需求,让特殊群体客户充分感受到兴业服务的温度。积极落实总分行拥军优抚工作要求,为军人军属、退役军人及其他优抚对象办理专属银行卡,提供优先服务及个性化专属优惠服务。近年来,营业部在无障碍客户服务的硬件、软件配套设施等方面也有了持续提升,一方面积极改善网点服务环境,另一方面也加强对员工服务特殊金融消费者群体的业务技能培训,更好地满足特殊消费群体金融服务需求,有效提升突发事件应对能力。

“真诚服务,相伴成长”是南通分行营业部始终坚守的初心和使命。“服务立行”的观念,已深深扎根于营业部服务团队每个员工心中。携手为客户提供优质服务,积极履行社会责任,注重人文关怀,践行普惠金融发展之路,相信营业部消费者权益保护工作将会做得更好!

**施佚南**

## 尽职尽责 真诚服务 ——记兴业银行南通分行柜员江琳玮

“您好,请坐,请问您需要办理什么业务?”真诚的问候、优雅的手势,伴随着键盘的敲击声,充实的一天拉开序幕。柜台上,洋溢着热情温暖的笑脸,她就是2020年度兴业银行“服务明星”获得者之一——兴业银行南通分行柜员江琳玮。她在平凡的三尺柜台上,展现了南通兴业青年员工的风采。

### 善于归纳,提高工作效率

“每天都要学习新知识,每天进步一点点”是她的座右铭。“信息化时代,只有学而时习之,及时总结归纳学习成果,才能不断提高业务能力与工作效率、才能不被淘汰”,她深刻认识到持续学习对业务能力提升的重要性。虽然身在三尺柜面、在繁忙的客户服务一线,但她始终有着对新知识的渴求。“好记性不如烂笔头”,遇到新的业务新的情况,在顺利完成之后,她会认真地做好记录,默默地用笔记本记下详细流程,包括业务操作过程中可能会发生的易错点,反复学习研究。不论业务大小、步骤繁简,不论常见业务或是生僻流程,均可以在她的笔记本中得到完整地体现。“小江,这

个业务记得你上次做过,教教我”“小江,你的笔记本让我看看呢”……工作中没有比这个更动听、更让她满足的话了!

### 改善服务,共促业务发展

有了业务理论基础,但如果沒有扎实的技能、勤快的手脚及快速的应变能力,银行柜面工作也很难做好。江琳玮在南通兴业每年举办的业务技能竞赛中,均能取得优异成绩,这得益于她不断地练习和提高。平时工作之余,总能见到她刻苦练习“四项技能”的身影,百张传票翻打一遍、点钞券拨弄几把,每天哪怕10分钟时间,但日积月累下来,技能提升效果却是惊人的。这也使得她在日常服务客户时更加得心应手。

江琳玮加入兴业银行南通分行大家庭8年多来,始终爱岗敬业,奋战在一线窗口,勤勤恳恳、任劳任怨,在平凡的会计工作岗位上默默奉献着。她曾多次在总行条线评比中,获得“明星柜员”等荣誉称号;在南通分行年度考核中,也始终名列前茅。她通过每一天扎实的工作,很好地诠释了“真诚服务”的兴业精神。

**邢邨**