

履行社会责任 “呵护”消费者权益 浦发银行郑州分行为金融消费者保驾护航

以客户为中心做好服务

“您好,这是我们印刷的有关抵制非法集资的宣传册,您多拿几份,让家人、朋友都看看。”在浦发银行郑州分行营业部大厅内,大堂经理手拿一叠宣传页,正在向等待区的客户们分发。

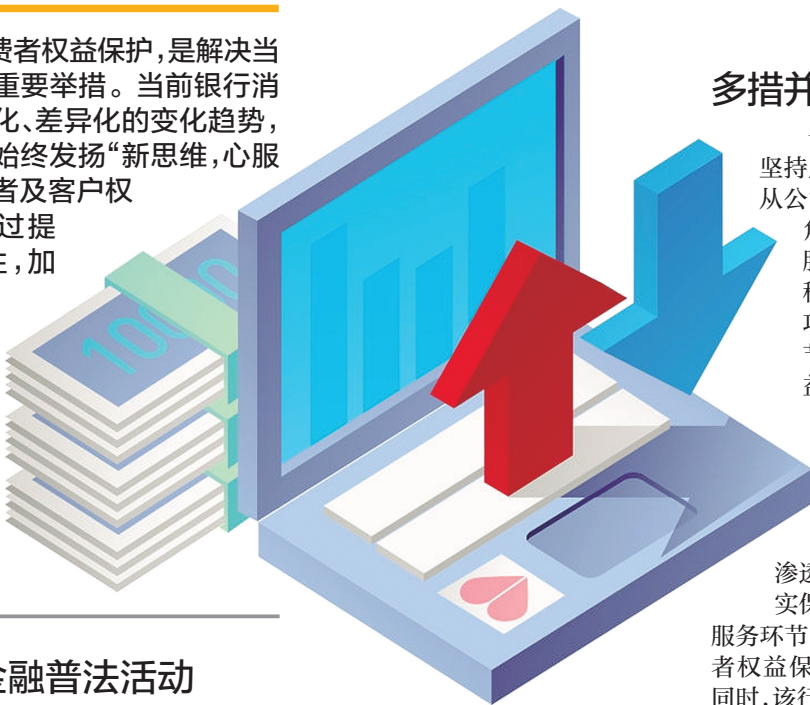
近年来,通过对消保工作的持续关注和实践,浦发银行郑州分行自上而下形成了“以客户为中心”的服务理念。在具体工作中,充分发挥网点的服务渠道和服务阵地作用,提升客户体验、完善客户服务,体现金融服务的追求与本质,不断擦亮浦发银行的品牌。

“我们坚持关注社会热点,持续开展金融知识宣传和教育活动。”据浦发银行郑州分行相关负责人介绍,他们结合社会普遍关注的消费者权益保护热点,以提升社会公众金融素质和依法维护自身权益的意识与能力为目的,年内多次组织开展不同形式的“消费者权益保护”主题宣传活动,引导客户正确和熟练运用银行金融服务。

与此同时,该行积极开展培训,激活员工服务意识,提升员工服务技能,进一步提升客户服务体验。比如,发挥服务示范作用。以网点骨干人员集中培训与服务专员亲自到各网点逐个辅导相结合的方式,对所有网点开展6S辅导及网点晨会流程标准化练习,贴心服务特殊群体,分别落地了不同的服务流程,强化了网点服务窗口员工的差异化服务意识,使特殊群体客户获得尊严和平等的金融服务。

加强银行业消费者权益保护,是解决当前群众关切问题的重要举措。当前银行消费者需求呈现多元化、差异化的变化趋势,浦发银行郑州分行始终发扬“新思维,心服务”理念,紧绷消费者及客户权益保护这根弦,通过提高对风险的警惕性,加强自身行为约束,坚持依法合规经营底线,将保护消费者权益的理念和举措贯穿到产品和服务全过程,推动银行的健康、可持续发展。

倪子 张俊 岳亚璇



多措并举保护消费者权益

一直以来,浦发银行郑州分行坚持从源头提升消费者权益保护,从公司治理、内部控制和企业文化角度,将消保工作落实到产品服务售前、售中和售后的全过程,并将权益检查工作融入各项制度设计和日常工作的细节之中。该行设有消费者权益保护领导小组,强化顶层设计、专人专岗,有效指导消保工作的开展。该行每年定期对内部员工举办消费者权益保护专题培训,并在厅堂网点的晨会中反复渗透消保意识,提升专业水平,切实保障客户权益。在产品销售和服务环节中,认真落实有关银行业消费者权益保护的内部规章和监管要求。同时,该行不断完善消费者投诉管理机制。畅通客户投诉渠道,明确处理流程,落实岗位职责,组织分析客户投诉的热点和趋势,查找工作中存在的薄弱环节和风险隐患,对有关问题做到“早发现、早纠正、早处理”。

“在普及金融法律知识、维护消费者合法权益等方面,浦发银行郑州分行将一如既往地恪尽职守,为金融消费者的合法权益保驾护航。”该负责人说。

加大力度开展金融普法活动

当前非法金融活动乱象丛生,特别是违法违规金融广告存在虚假宣传、隐瞒风险、误导诱骗消费者等问题,严重损害了人民群众利益,影响金融稳定和社会稳定。因此,在各监管部门加强监管、重拳打击金融乱象的同时,浦发银行郑州分行不断加大对社会公众的宣传力度,帮助社会公众掌握非法金融广告的识别方法,选择适当的金融产品和服务,远离非法金融

活动。

除了积极响应人民银行号召,踊跃参与各类公益普法维权活动外,浦发银行郑州分行日常坚持利用微信公众号、短视频、微电影、H5等多种载体,组织青年志愿者进高校、去企业、进社区、访客户多措并举开展宣传,为切实提升公众金融知识水平、增强消费者金融风险防范能力贡献自身力量。

郑州晚报 | ETCO[®]
郑报易通供应链
ZHENG BAO ETCOO SUPPLY CHAIN

源自天然
为您的健康保驾护航



扫码订鲜奶

喝安全放心的新鲜牛奶

郑报鲜奶

郑报鲜奶让您每天享受清晨香甜的味道

更鲜

更纯

更放心



读者上门配送价: **3.5元/瓶**

郑报易通供应链管理有限公司配送服务电话

金水区站 65656428	秦岭路站 68615223	郑东区站 55677557	长江路站 68180979
东风路站 65820500	管城区站 66268207	经开区站 61772006	惠济区站 55951268
中原区站 67635671	未来路站 66511983	二七区站 68713231	高新区站 67981686



订奶热线 **0371-6668-6605**

免费送奶到户
 按时送达
 可换品种、可暂停、可增加