

金融
明鉴

315

郑州银行

一年一度的“3·15”消费者权益保护日来了。随着金融产品与服务日益向个人生活渗透和扩展,市场上的理财产品层出不穷,金融消费者权益及其保护问题日益凸显。因此,维护金融消费者合法权益的“诚信服务”成了维护金融市场稳定,推动金融市场可持续发展的关键所在。作为一家立足本土、服务地方的城商行,郑州银行在大力支持本土经济建设的同时,始终将保护消费者权益、提升金融服务水平放在全行工作的重要位置,用行动践行保护金融消费者权益的诺言。

郑州晚报记者 倪子 通讯员 刘兆赞

聆听客户声音 践行服务承诺 诚信“3·15” 郑州银行在行动

无偿清点零钞 服务打动人心

“服务不要嘴皮子,要看实际行动”。郑州银行将服务本土百姓,不断提升服务内涵作为立行之本。

2014年6月,一家企业的财务人员来到郑州银行优胜北路支行,咨询是否可以帮忙清点该公司大约30万元的零钞。经过商议,郑州银行决定满足该客户的需求,并安排专人清点这数量巨大的零钞。

当天,这家企业把用纸箱装得满满的13箱零钱送到了优胜北路支行,这些零钞堆起来有一人多高,总重量加起来有近1吨。郑州银行优北支行地处市中心,周围居民数量众多,每天的业务都很繁忙,要完成这个“额外”的任务,意味着全行员工要牺牲休息时间,提高工作效率,抽出时间来清点这些零钞。由于零钞的数量过多,优胜北路支行员工们一起“蚂蚁啃骨头”,决定联系总行营业部将数量众多的零钞存放在总行,支行全体员工利用下班、节假日时间分批次清点这些零钞。经过优北支行全体20多名员工一周多的艰苦工作,到7月7日晚上9点多,30多万元的零钞款最终清点完毕。

多年来,郑州银行坚持优质服务客户无小事,细节决定一切的宗旨,从日常工作的细微之处做起。“走进营业厅的每一个人不分大小都是郑州银行最尊贵的客户”,将同样优质的服务提供给每一个客户。而优北支行此次无偿清点大量零钞的行动其实正是郑州银行多年来优质服务优良传统的再延续和再深化,看似平凡、琐碎的工作,恰恰体现了郑州银行服务的质量和效率,成为整个银行业扫除服务死角、提升服务质量的典范。



郑州银行无偿为普通客户清点大量零钞



郑州银行金融知识进社区受到百姓的青睐

投诉渠道畅通 创新消保思路

诚信是中华民族传统道德中最重要的道德规范之一,是为人之道,也是处世之道。市场经济是以诚实守信为基础的信用经济。商业银行作为参与市场竞争的主体,同样需要遵循诚实守信的经营原则。在经营过程中,诚信恰恰是郑州银行巨大的道德资本,带动着业务的正常开展。

为加强金融消费者权益保护,郑州银行专门成立了金融消费者权益保护工作领导小组,小组下设工作办公室,具体负责消费者权益保护的综合协调,相关部门配合做好该项工作。据了解,郑州银行设置了24小时客服热线4000-967585(河南省内可直拨967585),在每个营业网点都

立了直呼通,为金融消费投诉、意见反馈提供了最畅通的通道。

在《郑州银行网点优质规范服务标准》中对客户服务流程制定了详细的标准:电话银行渠道接到客户投诉后,安抚客户情绪,根据客户投诉的类型区分为员工行为规范类投诉和业务类投诉,根据投诉类型的不同转交主管部门进行妥善处置。得到处理意见后,客服中心通过电话银行将解决方案反馈客户。同时,郑州银行还开通了官方网站意见箱、信件邮寄及信访信箱、领导接待日等形式的投诉反馈渠道,该行的金融消费者提供了多种交流、建议、投诉的平台,着力将保护消费者权益、倾听消费者呼声落到实处。

诚信从心开始 打造口碑银行

在郑州银行的经营理念中,诚信不仅是一种品行,更是一种责任;不仅是一种道义,更是一种准则;不仅是一种声誉,更是一种资本和无形资产。郑州银行秉持诚信经营的原则,坦诚相待,竭诚服务,对客户负责、对股东负责、对社会负责,以诚实守信赢得市场,赢得客户。

为持续提升服务质量,郑州银行连续3年组织全员前台业务人员的优质规范服务标准培训,包含处理投诉和应急预案等内容。日常工作中,该行还组织多种形式的员工金融消费者权益保护培训教育活动,用以增强员工金融消费者权益保护意识,提升服务水平。仅2014年,郑州银行电话银行、官网信箱、信访信箱等渠道就累计接到客户的各类业务咨询、意见反馈就达150多万条,反馈回复率达100%,最大限度地满足了消费者的金融知识需求和投诉意见的反馈。

郑州银行以多年来积累的诚信品质和专业服务经验为基础,利用所掌握的客户信息、金融产品和专业知识,在分析客户自身财务状况的基础上发掘客户的财富管理需求,为客户量身定制综合化财富管理目标和计划,受到客户的广泛欢迎。同时,郑州银行不断走进大型社区开展普及金融知识活动,了解百姓金融需求,创新服务市民的新方法、新思路,受到社区居民的好评。该行还在广大理财客户间开展了“金梧桐”杯少儿绘画大赛,通过比赛的形式培养了小朋友的财商和理财意识,践行着本土金融机构的社会责任。

一直以来,郑州银行始终坚持诚信经营,坚持以服务百姓为本,不以当期利益牺牲长远发展,不断优化客户结构、资产结构,坚持用发展解决前进中的困难,通过科学把握速度、质量、效益的动态平衡,实现全行的健康可持续发展。

