

信达天御 主城造城

88-128m² [城心公馆 英伦洋房]
全国火爆认筹中点赞
诚信

市场星报3·15特刊

信达地产
CINDA REAL ESTATE

日进百金 开盘倒计时

0551 6710 6666 6710 6566

交通银行安徽省分行深入开展 金融消费者权益保护工作

3.15国际消费者权益日即将到来,如何保护消费者权益成为社会各界广泛关注的焦点。作为一家国有大型商业银行在皖省级机构,交通银行安徽省分行始终高度重视金融消费者权益保护工作,坚持以人为本,求真务实,不断规范经营行为,持续完善管理机制和制度建设,努力构建和谐共赢的金融消费关系。

建立健全消保工作管理机制

2013年7月,交通银行安徽省分行积极响应总行号召,成立了消费者权益保护领导小组,逐步建立起“一把手”领导、各相关部门积极配合的消保工作管理体系,架构清晰、职责分明。

为切实保障消费者合法权益,该行先后制订了《交通银行安徽省分行消费者权益保护管理实施细则》、《交通银行安徽省分行消费者权益保护应急预案》、《交通银行安徽省分行特殊客户金融服务工作应急预案》等,进一步明确了消费者权益保护工作的制度安排、职责分工、主要措施和考核办法,着力提高基层营业人员的服务水平和效率,力争用优良的作风、优质的服务打造交行服务品牌。

同时,该行严格落实相关要求,逐步建立全行各层级消保工作联络机制,主动与省银协消费者保护委员会开展沟通交流,做好会员单位轮值工作。

多措并举积极维护客户权益

为了将金融消费者权益保护工作落到实处,交通银行安徽省分行始终坚持将消保理念纳入产品和服务的全流程管理中。

据了解,该行十分重视消费者权益保护工作的事前协调和管控机制,在产品和服务的设计开发、协议制定、定价管理和审批准入过程中,积极落实消费者权益保护的各项要求。

在业务产品销售过程中,该行定期对全行服务人员开展合规销售培训,明确要求在客户服务的过程中充分尊重客户的知情权和公平交易权,全面、真实的向其介绍产品和服务信息,客观揭示产品风险,并对消费者的风险承受能力进行客观评估。在全行各营业网点统一公示服务范围、收费标准和免费项目表,规范网点服务流程、服务用语,通过录像监控检查、第三方公司检查和现场检查等形式监督相关工作落实情况。同时,该行不断优化对残疾人等特殊消费者的服务,为他们使用产品和服务提供应有的便利,充分保障特殊消费者群体的合法权益。

在售后管理上,该行按照监管要求,实施消费者权益保护工作考核评价,认真组织专项业务检查,及时消除风险隐患;通过开展客户满意度调查,主动了解消费者的意见和建议,及时改进相关产品和服务。

加强多渠道投诉管理体系建设

加强客户投诉管理是交行安徽省分行落实消费者权益保护工作的一项重要内容。该行通过建立客户投诉处理制度、公布投诉渠道和流程、分析投诉热点和难点等一系列有力举措,使得投诉受理和处理能力得到了不断提升。

在制度建设方面,该行印发了《交通银行安徽省分行客户意见管理实施细则》、《交通银行安徽省分行营业网点服务突发事件应急处理预案》等办法,建立健全投诉管理机制。

为畅通客户投诉渠道,该行开通了95559电话银行、400客户热线、营业网点、官方网站、电子邮件、信访函件等多种途径受理消费者投诉,并在各营业网点的大堂经理台、电子海报机等处公示投诉电话、邮箱和处理流程等信息。目前,该行各营业网点建立了“行长值班制”,随时关注客户意见和建议,快速反馈,快速解决。此外,该行还通过对客户投诉工单的逐级记录和流转,明确各职能部门和营业机构的职责分工,有力保障客户投诉得到妥善、及时的回复和处理。

与此同时,该行不断加强员工培训,定期召开服务提升工作例会和客户工单分析会,对收集到的消费者投诉、建议和咨询进行分类分解分析,积极促进消费者投诉转化为管理资源,及时改进产品和服务,提高消费者满意度。

大力开展消保宣传教育活动

近年来,交行安徽省分行一直把开展消保宣传教育作为保护金融消费者权益的一个有力抓手,并逐步将其纳入常态化的工作中去。据悉,仅2014年度该行全辖百余家营业网点便累计开展消费者宣传教育活动600余次,活动受益人群近50万人次。

2014年,该行在各营业网点设置了公众教育服务区,向广大消费者积极宣传消费者权益保护知识,提高消费者自我保护的意识和技能;积极开展“金融知识进万家”、“普及金融知识万里行”和“金融知识宣传普及月”等公众教育活动,将金融知识送到消费者心中,引导公众科学理财、理性消费,增强和提升公众金融知识水平。

为做好青少年群体的宣传教育工作,部分营业网点采取走出去、请进来的方式,一方面组织小记者前来网点现场观摩学习,另一方面深入校园,开展讲座,为青少年提供理财服务、电子银行、用卡安全、反假货币等金融知识普及。

加强消费者权益保护既是广大金融消费者的热切希望,也是商业银行实现可持续发展的必然选择。多年来,交行安徽省分行各项业务的稳健发展,与广大消费者的信任和支持密不可分。未来,该行还将持续巩固与金融消费者之间和谐共赢的金融消费关系,为推动银行业消费者权益保护工作再上新台阶、促进社会和谐稳定做出新的贡献。

watsons 屈臣氏



满¥138
立减¥30

扫一扫
有惊喜!



交行安徽省分行二维码



交行信用卡二维码



※ 活动时间

2014年12月12日—2015年5月22日每周五

※ 活动对象

交通银行“62”开头银联卡持卡客户

※ 活动门店

安徽省内(除池州地区)所有地级市市区门店
详见交通银行信用卡中心网站:
<http://creditcard.bankcomm.com>

※ 活动方式

活动当日,客户持交通银行62开头银联卡至指定屈臣氏门店消费,单笔买满138元可享立减30元优惠,优惠不叠加,每周全省限量700名,名额赠完即止;

※ 活动相关细则

- 1、每活动日每人每卡仅限享受一次优惠;
- 2、单笔消费不得拆分付款,收银机卷式发票需与刷卡金额一致;
- 3、本次活动不与银联钱包优惠同时享受。

交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS

您的财富管理银行

活动详询95559或交通银行各营业网点

客服热线: 95559 www.bankcomm.com