

强化投诉处理能力 提升服务客户水平

中行淮安分行开展投诉处理技巧与化解能力提升培训

■通讯员 朱丽文

商报讯 为进一步推动落实2018年“合规季”《投诉管控和处理能力专项提升活动方案》和消费者权益保护工作要点,提高全辖员工掌握客户投诉处理技巧和有效化解能力,中行淮安分行近日举办“客户投诉处理技巧与化解能力提升”培训班。全辖各中心支行分管副行长、综管部消费者权益保护联系人、各营业机构负责人和大堂经理等参加了培训。

该行内控与法律合规部王忠民主任主持开班仪式,强调本次培训的目的和意义,希望大家贯彻监

管机构和省行关于消费者权益保护工作要求,落实分行“投诉数量总体下降,消保水平显著提升”工作目标,强化投诉处理能力,提升客户服务水平。

本次培训邀请淮安银监分局办公室吴刚副主任作开班讲话。吴刚对今年以来该局受理的投诉整体情况进行了通报。他强调,各银行业机构要从“人员配置、内部考核、提升服务、加强双录、宣传教育”等方面进一步加强消费者权益保护工作的推动与落实,希望全体参训人员“学有所想、学有所得、学以致用”。

本次培训聘请了银行投诉处理与舆情管理咨询专家进行授课。专

家从银行客户需求发展变化、数字化时代银行格局和客户群的变化、影响客户忠诚度体验因素研究、银行人员应具备的5个服务习惯、银行投诉处理人员良好心态建设、客户投诉原因分析、投诉处理流程与技巧等多个方面与在场学员进行了互动交流学习。

为有效提高培训质量,本次培训预先进行了分组,各组指定一名组长负责本组的案例分享和互动交流。授课老师结合生动的案例视频,让每一组学员开启“头脑风暴”,学员们纷纷主动分析问题、提出解决措施、总结案例经验,通过小组代表的积极发言,提出自己的观点及看

法。

本次培训内容密切联系银行消费者权益保护工作要求,讲师授课形式生动活泼,培训现场互动积极,学员认真交流学习心得,有效提升了培训学员提供优质服务所必备的个人综合能力、掌握优质服务的核心与要求、提升投诉处理工作意识和服务能力。

本次“合规季”专项培训,对提高全行整体服务水平、提升市场竞争力起到了良好的推动作用。中行淮安分行将持续完善金融消费者权益保护工作体系,树立中国银行良好的社会形象,全面构建和谐稳定的金融消费环境。



近日,农行淮安城南支行举办纪念“周恩来同志诞辰120周年”青年读书活动。该行青年员工利用工作之余读书交流,畅谈心得体会。大家表示,要努力践行周恩来精神,争做新时代农行好青年。

■通讯员 井南/摄



金融快讯
JIN RONG KUAI XUN

农行淮安城北支行 “预处理系统” 为企业开户提供便利

■通讯员 盛莉 陆成之

商报讯 “企业通过网上银行或者掌上银行开通预约开户功能,在家就能申请开户了。”农行淮安城北支行副行长戚红军介绍说,今年以来,该行已有265户企业客户通过这两种方式轻松办理了开户业务。

过去,企业客户开户时,其经办人要填写大量内容繁杂的申请书等资料,甚至要多次往返银行和企业补办手续,耗时费力,客户意见较多。

针对对公账户开户所需手续多、流程繁琐等问题,农行城北支行适时推出“单位开户预处理系统”网页版和掌银版。客户可在线填写统一社会信用代码证、注册地址、法人身份等开户信息。录入成功后,客户根据流水号到银行柜面就可办理开户,可帮助企业节省现场填写多份单据的时间,把办理开户时间缩短至半小时以内,精简了开户流程,提高了办事效率。

为优化企业开户环境,农行城北支行根据人民银行和省市分行业务主管部门要求,在举办优化企业开户服务专题培训、开展网上开户流程体验的基础上,通过LED显示屏、张贴宣传海报、开设咨询专柜、明确对接专员等方式,广泛宣传银行优化企业开户服务、预处理系统开户等信息,确保信息传递及时、资料交接到位、业务处理高效、线上线下有效对接。

浦发银行淮安分行 推出母亲节“纪念日存单”

■张海美

商报讯 世界上有一种美好的声音,是妈妈的唠叨与呼唤;世界上有一种敦实的关爱,是妈妈的微笑与抚摸。

母亲是我们一生中最重要的女人,她把生命中最美好的时光奉献给了我们,我们该如何回馈我们生命中最重要的女人呢?

为庆祝母亲节,浦发银行淮安分行特推出母亲节“纪念日存单”,通过存单和数字,将

值得纪念的每一个人生时刻记录在一张存单上,永葆新鲜回忆,让每一天都成为自己和母亲的纪念日。

母亲节“纪念日存单”,颠覆以往柜台存单就是一张用于填写客户信息表格的枯燥印象。该存单的设计采用三件套的形式,每幅精美的存单福袋里除了存单,都附有一张别致的心意卡;整体风格简洁、动感,潮流与经典的中国吉祥元素相得益彰,并采用烫金和专色工艺,以匠人的心意打造每

一份有意义的纪念日存单,既有展翅高飞的自由蜂鸟,也有象征甜美爱情的彩翼凤蝶、勤劳不倦的可爱蜜蜂图案,均焕发出十足的年轻和时尚气息。

浦发银行淮安分行一直坚持为每一位客户提供产品定制服务,从以“客户为家人”的全新理念出发,立意传统业务也能给客户带来财富惊喜,“把这一天存下来”,传递出财富人生应不断积累的核心价值。