

郑州银行 为消费者权益筑起安全“防护墙”

在日常的金融消费过程中,我们经常接到消费者的投诉:遭受投资陷阱、银行卡被盗刷、支付风险、霸王条款、信息泄露……消费者的权益时常遭遇侵害,在很大程度上影响着消费者的满意度和消费信心。

如何保护金融消费者的权益?郑州银行多年来的实践很好地诠释了保护金融消费者权益的本质。

近年来,郑州银行始终把消费权益保护作为一项常抓不懈的工作,在体系建设、制度和流程优化、公众教育开展、内部考核培训等方面不断完善,持续提升。为金融消费者打造安全、放心的金融消费“防护墙”,受到客户一致点赞。

郑州银行
ZHENGZHOU BANK

小微金融 普惠金融
002936 08198

“复工贷” 很实在

复工复产不等待
年利率低至:
4.55%
最高可贷:
1000万



详细利率请到各网点
或拨打客服电话: 95097

线上线下携手联动
做好消保知识宣传

消费者权益的保护,除了银行机构做好工作外,需要凝聚全社会力量共同编织消费者权益保护的大网,而全民参与的金融消费权益保护,对于金融消费知识的宣传和普及尤为重要。该行从外部金融知识宣传、内部教育培训两方面入手,线上线下联动,做好金融知识和消费权益的宣传工作。

近年来,该行每年都制订完善的金融知识宣传教育方案,连续开展了“3·15”、“普及金融知识万里行”、“普及金融知识,守住钱袋子”、“金融知识进万家”等系列宣传活动,围绕防范电信诈骗、非法集资、“校园贷”、反洗钱等金融安全消费知识进行宣传。同时,该行在官网、官方微信公众号等线上以及网点门头LED屏推送宣传内容,并在媒体上进行宣传,扩大宣传效果。

结合线上宣传,该行还推出线下宣传活动。他们组织各分支机构开展金融知识进校园、进社区系列宣传活动,向群众宣传普及基础金融知识,引导群众理性投资消费、提升金融消费者防范风险的意识和自我保护的能力。该行各网点累计开展宣传活动1200余次,发放宣传折页20余万份,线上推送金融知识专题课堂30余次。

在进行金融知识宣传的同时,该行内部教育培训一刻也没有放松。2019年,该行组织了多次全行范围内的教育培训,涵盖客户服务、信访投诉、舆情处置等内容,培训人数超万人。除了对老员工进行培训,该行加大对于新人职大学生及社招人员入职培训以及前厅人员技能提升的培训。通过培训,提高员工对消费者权益保护工作重要性的认识,进一步提升员工服务技能和信访投诉处理能力。

该行通过日常培训,员工的金融消费者权益保护知识水平得到提升,在消费者权益保护过程中多次帮助客户成功识别金融诈骗。2019年10月,郑州银行西四环支行员工在“金融知识普及月、金融知识进万家”活动中,成功堵截一起网络诈骗案,为客户挽回2万多元损失,受到客户的点赞。

疫情期间更显担当
消保服务永不停歇

年末岁初,一场突发新冠肺炎疫情牵动着世人的心。在全民皆兵的战“疫”大军中,活跃着许许多多默默奉献的郑州银行人。作为金融豫军的中坚力量,疫情期间郑州银行消费者权益保护工作不停歇,以实际行动展示了担当和责任,他们出台多项硬核消保措施,惠企便民,维护客户权益,让消费者心暖如春。

规范消杀,营业场所保障客户健康安全。疫情期间,郑州银行各营业网点严格按照标准流程做好网点卫生防护,每日对营业大厅和办公区域进行消毒不少于3次,现钞统一进行消毒后对外投放,对于客户能接触到的区域定点消毒。上岗员工加强个人防护,保障广大客户和员工自身的健康安全;对于进入营业厅的客户,要求其佩戴口罩、测量体温、洗手消毒,对使用过的口罩手套统一存放处理。

线上服务,保障客户咨询投诉服务不掉线。该行为畅通客户投诉举报渠道,7×24小时接受客户的业务咨询,及时回复客户咨询与投诉。针对一天内出现的多起同样事项的投诉,第一时间出具统一回复意见、第一时间联系客户解释,共为5万多名客户提供了线上咨询服务。该行向监管部门及时报备对接人员,保障假期延长期间客户服务工作的正常对接;在官网的举报渠道上新增手机联系方式,确保接收举报不断档。

同时,该行加大线上办理业务。通过官网、微信、新闻媒体矩阵等多平台、多角度、全方位地进行线上渠道功能的宣传,有效引导客户线上办理业务,让客户足不出户享受贴心周到的金融服务。

在客户健康保障方面,该行联合平安好医生推出在线义诊平台,避免线下就医带来的交叉感染风险。

该行携手郑州慈善总会,借助该行网上银行、手机银行、鼎融易直销银行等,开通疫情线上捐款绿色通道,截至目前,通过该渠道捐款2649.29万元。

在公司客户方面,协助客户使用该行线上化产品云商平台办理融资业务。通过云商平台,为核心企业上游中小微企业提供全流程线上化融资服务。1月20日至3月4日共落地91笔,金额44916万元;对有资金需求的客户,引导客户使用线上化融资产品,如云商、云融资、票据贴现。采用远程视频、电话指导等形式指导客户线上进行资产类业务办

理。

让利客户,保护受疫情影响的客户权益。郑州银行针对受疫情影响暂时失去收入来源的人群,参加疫情防控的医护人员、政府工作人员、新型肺炎患者和疑似人员的个人贷款、信用卡透支在疫情期间发生逾期的,给予合理延后还款期限,采取征信保护,不纳入违约客户名单。

为减少客户的损失,该行自动延长定期储蓄到期时间,将2月7日至3月31日到期的非自动转存个人定期存款,自动延期至3月31日。

疫情期间,该行减免部分疫情防控期间服务收费。凡是与疫情有关的汇划款,特别是相关的捐赠款项、财政拨款、物资购置款项等跨行业务,给予手续费减免,目前已累计减免费用4万余元。

贴心服务,让客户放心享受金融服务。为保障特殊时期客户的取现需求,该行制定应对疫情的紧急工作举措,做好现金消毒防护工作,保障对重点单位的现金供应;统筹管理疫情防控期间现金出入库计划,保障现金充足供应、满足网点需求;梳理消毒流程,制定防疫指南及操作规范,协助配备现金消毒设备,对于网点上缴现钞统一消毒,存放14天后对外投放;网点做好营业场所、现金处理设备、现金柜面、自助设备的消毒工作,以及现金业务办理人员个人防护工作;开辟“紧急取现绿色通道”,1月25日~3月2日期间支持网点办理紧急取现业务44笔,金额272.29万元。

在疫情防控的特殊时期,该行专门组织客服中心、分支机构学习相关防诈骗知识,帮助客户分析、识别诈骗,保障客户资金安全。通过官方微信推送相关防诈骗、防非法集资等专项提醒和专题知识,保障消费者的财产安全。

普惠金融雪中送炭。该行针对普惠型小微客户推出“复工贷”,全力支持小微企业、小微企业主、个体工商户、农户等群体复工复产资金需求,开通绿色审批通道,加快贷款快速落地。

新冠肺炎疫情发生以来,郑州银行连续推出《防控疫情九条措施》《扶持小微8条特惠政策》等多项措施,全力支持企业生产自救、复工复产,与企业共渡难关。截至目前,已通过提前授信、借新还旧、贷款重组、展期、调整付息方式等手段,帮扶困难企业7085户,涉及金额140亿元。人民银行专项再贷款已实施1.95亿元,完成审批待放款10.15亿元。

完善消保工作制度
健全内部组织管理

对于金融消费者权益的保护工作,郑州银行高度重视,他们建立了较完善的金融消费权益保护工作机制,设立专门的工作机构,制定消费者权益保护规划,统筹开展各项金融消费者权益保护工作,切实保护金融消费者合法权益。

为切实做好消费者权益保护工作,该行健全内部组织管理机构,从上到下,层层设立消费者权益保护机构。该行在董事会层面成立“董事会消费者权益保护工作委员会”,在高级管理层层面成立“信访工作领导小组”;该行还设立“信访投诉及消费者权益保护中心”,设立专岗,配备专人,负责全行消费者权益保护各项工作;在分支机构组建“消保联络员”队伍,对接、处理消保工作。

在消费者权益保护的制度建设方面,该行制定专门的消费者权益保护工作管理办法,从制度上保证了消费者权益保护工作的良好开展。他们建立健全金融消费者权益保护的内部控制制度:包括“个人金融信息保护机制”、“金融产品和服务信息披露机制”等在内的多项制度,各项内控制度目标明确,保障措施到位,并根据监管要求、业务发展实际,及时更新各项工作机制内容。建立了严格的消保考核制度,在季度、年度考核中将消保工作实施情况纳入考评。