

汝南农商银行

优化营商环境 保护消费者权益

本报讯(全媒体记者 刘琳 通讯员 杨建国)近年来,汝南农商银行积极践行金融工作人民性的宗旨,坚持以客户为中心,积极履行保护消费者权益的责任,从持续开展消费者保护知识宣传和提升优质服务水平入手,切实加强金融消费者权益保护,营造和谐金融消费环境,护航金融消费者。

开展宣传教育,普及消费者保护知识。该行大力组织开展集中宣传活动,将宣传活动的主题和反非法集资、反电信诈骗、防养老骗局等宣传口号,在各网点LED屏幕循环播放。在前厅大堂设立金融消费者保护咨询台和金融知识教育区,宣传消费者保护知识。同时,通过微信、直播等方式,向广大消费者普及反假币、个人征信、存款保险制度、防范非法集资等与日常生活相关的金融知识,让消费者了解金融消费者拥有的权利和维权投诉渠道,不

断提升客户自我保护能力。

加强消费者保护培训,增强服务能力。为提升全行干部员工做好金融消费者权益保护的素质和能力,该行积极贯彻落实监管部门及省行对开展金融消费者权益保护工作的有关要求,结合实际,组织员工学习新修正的《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,了解新规的亮点以及赋予消费者的基本权益;学习金融消费者权益保护知识,掌握投诉维权须知、常见侵权案例、服务风险及操作注意事项;学习《征信业管理条例》,掌握网上查询信用报告方法。加强对个人征信管理,设立专职征信查询员,确保依法查询、管理和使用个人信用信息的合规意识。依托强化消费者保护知识的学习培训,促使员工提高了消费者权益保护工作能力和金融服务水平。

畅通投诉渠道,提升处理质效。该行坚持把畅通客户投诉、热忱受理投诉、及时处理回复,作为优化营商环境、保护消费者合法权益工作的一件要事,建立健全了《客户投诉受理制度》《消费者权益保护制度》《客户投诉保密制度》《侵犯消费者权益行为处理办法》等。同时,对客户投诉工作采取“专门管理、专人负责、调查核实、回复上报”的模式实行台账管理、限时办结。在各营业网点公示投诉举报电话和省行96288服务热线。一旦出现客户投诉,做到相关责任部门、责任单位在第一时间受理、第一时间核实、第一时间化解、第一时间回复。对于情况较为复杂、第一时间不能化解的投诉问题,及时向客户做好说明和解释,明确答复诉求是否在政策允许的范围之内。去年以来,该行接到的各类客户投诉问题,得到全部解决,回复满意率达98%。

泰康人寿驻马店中心支公司 举办消防安全 培训活动

本报讯(全媒体记者 李小龙)8月19日,泰康人寿驻马店中心支公司举办消防安全培训和演练活动,此次活动旨在提高职工的消防安全意识,夯实安全保卫工作,防范安全事故的发生。

消防宣传员就消防日常检查、疏散逃生的基本常识、消防火灾的预防和应急处置、消防器材的正确使用等进行了深入浅出的讲解,并联系实际,以今年初以来发生的真实案例为例,重点介绍了如何防范火灾发生、如何正确扑灭初起火灾以及逃生知识,使全体员工对火灾给社会和家庭带来的严重危害有了直观感受,深刻认识到“消防安全,人人有责”的重要性。

“此次培训内容丰富,详细生动。今后,公司将不断在宣传实践、风险排查整治、应急演练等方面持续发力,让安全意识入脑入心。”泰康人寿驻马店中心支公司负责人表示。

富德生命人寿 驻马店中心支公司 举办诚信教育 培训活动

本报讯(全媒体记者 李小龙 通讯员 陈开)日前,富德生命人寿驻马店中心支公司举办了一场以“强化诚信根基,共筑信任未来”为主题的诚信教育培训活动。

培训讲师生动阐述了“人无信不立,业无信不兴”的深刻道理,深入剖析了诚信服务的意义与价值,重点阐述了保险基本原则中最大诚信原则的含义、具体内容以及违反最大诚信原则的法律后果,并对保险销售各个环节中诚信展业的要求进行了深入浅出的讲授,规范从业人员销售行为。同时还对违规销售的典型案例进行了解读,以案为戒,强调诚信合规是保险营销最基本的原则,销售伙伴一定要牢固树立红线意识,强化诚信合规销售理念,建立诚信为本的价值观,在展业过程中,坚守职业底线,对客户负责、对公司负责、对自己负责。

该公司负责人表示,将继续加强诚信教育工作,创新教育方式方法,让诚信成为每个人心中最坚定的信念和最自觉的行动,只有不断提供高质量的服务,才能赢得客户的信赖和支持。

坚守市场定位 助力“三农”发展



连日来,驻马店农商银行始终坚守服务“三农”市场定位,加大特色产业的金融支持力度,把更多金融资源配置到“三农”重点领域和薄弱环节,同时坚持以客户需求为导向,量体裁衣,助推形成“一县一业”“一镇一特”“一村一品”特色产业发展格局,有效促进了农业增效,农民增收。
(全媒体记者 李旻 通讯员 高龙 李瑞)

范燕:做业务精湛本领过硬的标兵

全媒体记者 刘琳

日前,在市总工会举行的全市职工职业道德建设评选活动中,永安保险驻马店中心支公司员工范燕经过基层民主推荐和考核评价等程序,最终被授予“职工职业道德标兵”荣誉称号。

据悉,范燕自加入永安保险以来,始终将“专业、诚信、服务”作为自己的职业信条。日常工作中,她深入研究保险业务,不断提升专业技能,力求为客户提供最精准、最全面的保险解决方案。面对

复杂的保险条款和多变的市场环境,她总是能够迅速掌握核心要点,用通俗易懂的语言为客户答疑解惑,赢得了广大客户的信赖与好评。在范燕看来,保险不仅是一份合同,更是一份承诺,一份责任。她始终坚持“以客户为中心”的服务理念,确保每一名客户都能感受到温暖与关怀。

范燕不仅个人表现优异,还积极发挥模范带头作用,是团队中的“领头羊”。她乐于分享自己的工作经验和心得体会,经常组织同事进行业务交流,共同提升业务能力。在她的带

动下,永安保险驻马店中心支公司的业管部团队氛围更加和谐,工作效率显著提升,多次获得上级公司的表彰和奖励。范燕用实际行动诠释了“一名党员一面旗,一个标兵一盏灯”的深刻内涵。

范燕说:“此次荣获‘职工职业道德标兵’称号,对我来说既是鼓励也是鞭策。这份荣誉不仅属于我个人,更属于整个团队和公司,我将以此为契机,不断提升自身能力素质,锻造过硬业务本领,继续秉持初心,坚守职业道德,不断提升自我,为公司的发展贡献更多的力量。”