

中国村镇银行

China Rural Bank



邮箱:zhgcyh@126.com
电话:010-84395150

2025年2月11日 星期二

第 114 期



消费者权益保护的创新思路与实践 ——以浙江温岭联合村镇银行为例

□ 李伟欣 颜亮亮

农村居民金融需求的多样化和金融知识水平的逐步提高,对村镇银行的服务质量与消费者权益保护提出了更高的要求。浙江温岭联合村镇银行意识到,单纯的业务拓展已无法满足市场需求,必须将消费者权益保护作为核心竞争力的重要组成部分,通过提升“消保”工作水平,增强客户黏性与忠诚度,树立良好的品牌声誉,进而实现可持续发展。2024年以来,由杭州联合银行主发起的浙江温岭联合村镇银行启动“‘消保’五新工程”,旨在全面、系统地提升“消保”工作的各个环节,使“消保”理念深入每位员工内心,让优质服务惠及每一位当地居民,使村镇银行成为当地居民信赖的金融合作伙伴,显著提升品牌的知名度与美誉度。

创新举措与实践

(一)构建“消保”体系新格局

1.浙江温岭联合村镇银行打造“党建+‘消保’”模式,贯彻“以客户为中心”的发展理念,发挥基层党组织在消费者权益保护工作中的战斗堡垒作用;主动把“党建+‘消保’”创建融入常态化金融服务、宣传教育中,开展“党建+‘消保’”特色主题党日,探索推动党建工作与“消保”工作深度融合,为推进消费者权益保护工作迈上新台阶提供坚强组织保证。

2.浙江温岭联合村镇银行将消费者权益保护纳入全行风险内控管理体系,积极推进业务经营、风险合规、内部审计“三道防线”长效机制建设;制定“‘消保’三道防线”履职任务清单,明确各级机构和前、中、后各部门“消保”工作职责;每年对内设部门、下级机构开展“消保”考核,并将考核结果纳入经营绩效考核;内部审计对“消保”工作开展审计监督、执纪问责,在建立工作机制的基础上,将消费者权益保护作为重点专项审计项目。

(二)推动服务再上新台阶

1.浙江温岭联合村镇银行开展“服务升温进行时”专项活动,柜面实行“3+5=8”服务流程(即三声服务、五个一、八点服务法),推进柜面服务提升;开展制度培训及测试,进一步规范柜面业务操作;开展柜面业务技能大

比武,进一步提升业务技能水平,提高柜面服务质量和工作效率。

2.浙江温岭联合村镇银行开展消费者权益保护劳动竞赛,通过“党建+‘消保’”知识竞赛,并进行全网直播,进一步扩大宣传覆盖面;开展主题为“联合说‘消保’”的金融“消保”宣传作品大赛,进一步提高消费者的金融素养和金融安全意识。

3.浙江温岭联合村镇银行开展“行班子服务日”主题活动,班子成员前往营业网点为客户提供服务,了解客户需求,解决基层网点存在的问题。同时,该行每月开展“消费者投诉接待日”,面对面倾听客户心声,建立针对消费者投诉的常态化接待机制。

(三)建立纠纷化解新机制

1.浙江温岭联合村镇银行建立“135”投诉处置模式,持续优化投诉处理流程,修订《客户投诉管理办法》,建立“135”投诉处置模式(即1天交办、3天办结、5天回访),提升投诉化解率,高效解决消费者“急难愁盼”问题。

2.浙江温岭联合村镇银行建立投诉溯源分析机制,强化投诉事件溯源整改,开展源头治理,形成“投诉受理—投诉处理—溯源整改—业务改善的良性循环”,每月根据投诉热点,及时梳理客户反映强烈的痛点、堵点、难点问题,印发投诉情况分析报告;印发全行投诉情况通报,及时解决投诉反映的问题,杜绝同类事件重复发生。

(四)探索“消保”宣传新路径

1.浙江温岭联合村镇银行以网点为宣传主阵地,将每月的8日设为各网点消费者权益保护宣传日,打造消费者权益保护实景课堂;通过金融知识普法宣讲,发放宣传资料,面对面讲解、讲座、有奖问答、“知识闯关”或模拟场景演练等形式开展。截至2024年末,该行已累计对5467人进行了消费者权益保护相关知识的宣传普及工作。

2.浙江温岭联合村镇银行以“普惠大走访”,延伸消费者权益保护宣传触角,通过进乡村、进社区、进企业、进商圈等走进宣传一线,主动向消费者普及消费者权益保护知识,宣讲金融知识和风险案例,不断提升广大金融消费者的金融安全意识和自我保护能力。

3.浙江温岭联合村镇银行强化金融消费者权益保护的线上宣传,充分发挥新兴媒体的宣传辐射效应,在微信公众号开设“‘消保’微课堂”专栏,在微信视频号开设“做金融明白人”“信宝宝宝说金融”专栏,定期发

布金融知识普及宣传视频,持续普及“消保”金融知识,培育良好金融消费生态环境。

(五)打造金融为民“新名片”

1.浙江温岭联合村镇银行聚焦老年金融服务需求,积极打造“适老化”特色服务,持续优化并推广手机银行“大字版”,设置“一键求助”“一键呼叫人工”等功能,及时响应老年人诉求;打造尊老服务网点,设置无障碍通道,在网点内设置爱心座椅、尊老窗口等,网点设立“尊长电话客服专线”,提供金融咨询和专车接送预约服务,让老年人感受金融服务温度;打造“适老化”专属存款产品——“孝心存折”,发挥中青年与父母辈情感的纽带作用。

2.浙江温岭联合村镇银行聚焦新市民住房、就业、创业、教育、生活等关键领域,实现对新市民客群的精准服务;利用专项特色信贷产品“邻里·新邻贷”,大力促进新市民创业就业与消费,通过现场宣传、案例讲解、风险提示等提升新市民的金融素养。截至2024年末,该行已为685户新市民发放贷款,贷款余额9548.75万元。

实践成果与影响

通过实施“‘消保’五新工程”,浙江温岭联合村镇银行的客户满意度得到显著提升。2024年11月,该行收到了“服务态度高,工作质量高”“服务周到细致,温暖千家万户”两面锦旗。

随着一系列“消保”创新举措的深入推进与宣传推广,浙江温岭联合村镇银行在当地的品牌知名度大幅提升。当地居民开始了解并认可村镇银行,该行的存款余额、贷款业务量等主要经营指标也实现了稳步增长。

完善的纠纷化解机制与强化的“消保”宣教工作取得了显著成效,浙江温岭联合村镇银行的纠纷投诉率明显下降,2024年实现国家金融监督管理总局投诉口径全年投诉1次,效果显著,有效维护了银行与客户之间的良好关系,营造了和谐稳定的金融消费环境。

结论与展望

在消费者权益保护工作中,浙江温岭联合村镇银行通过推行“‘消保’五新工程”,取得了显著的创新成果与实践成效,不仅提升了客户满意度与品牌影响力,也为自身的可持续发展奠定了坚实基础。然而,消费者权益保护工作是一个持续改进、不断完善的过程。下一步,该行将始终坚持“以客户为中心”的发展理念,持续深化“消保”工作创新,不断优化服务质量与管理水平,加强与同业交流、合作,共同推动村镇银行消费者权益保护工作再上新台阶,为农村金融市场的健康稳定发展作出更大的贡献。

连江恒欣村镇银行

获“基层党建创新典型案例”

近日,连江县委组织部召开了2025年第一季度组织委员例会暨基层党建典型案例颁奖仪式,福建连江恒欣村镇银行报送的“三恒三欣”党建品牌获评“连江县基层党建创新典型案例”。

该行于2012年9月正式对外营业,当月即成立党支部,现有正式党员27名。作为地方金融生力军,该行党支部始终把党的建设

作为一切工作的统领和基础,将“守初心,担使命”理念贯穿全行中心工作,并打造“三恒三欣”党建品牌,矢志不渝服务地方“三农”和小微企业发展,助推乡村振兴。

下一步,该行党支部将继续深化党建品牌内涵,不断创新党建工作方式方法,以更加坚定的信念、更加务实的举措,为全行可持续发展高质量发展提供强大的精神动力。 杨中增



▲开业现场

湖北首家吸收合并村镇银行开业 ——兴福村镇银行开启改革发展新篇章

近日,位于湖北省宜昌市的宜昌兴福村镇银行正式开业,标志着湖北省首家吸收合并村镇银行项目正式启动。宜昌市委副书记、党组成员汤明,江苏省农信联社党委委员、副主任宋波,宜昌市政府副秘书长长江必忠,夷陵区委书记肖鹏飞,江苏常熟农商银行党委书记、董事长薛文出席活动并参加启动仪式。

汤明代表宜昌市政府对宜昌兴福村镇银行的开业表示祝贺。他指出,宜昌兴福村镇银行作为湖北首个村镇银行吸收合并项目,具有里程碑意义,将为村镇银行改革发展增添新的典型案例、成熟经验;希望宜昌兴福村镇银行紧紧围绕宜昌发展战略,坚持稳健经营,强化金融供给,切实服务实体经济、小微企业、乡村振兴等,为经济社会高质量发展贡献

力量。

肖鹏飞表示,十年前,兴福村镇银行扎根夷陵,为夷陵小微企业成长、“三农”发展、民生改善提供了巨大支持;希望宜昌兴福村镇银行与夷陵区深化交流合作,携手共谋发展;夷陵区将常态化、多层次开展“政银企”对接活动,统筹解决融资难、放贷难等问题,切实为企业纾困解难,激发金融市场活力。

活动现场,国家金融监督管理总局宜昌监管分局党委书记、局长王国强为宜昌兴福村镇银行颁发《金融许可证》,宜昌兴福村镇银行行长顾国宏为当阳、长阳、秭归支行授牌。同时,宜昌兴福村镇银行与夷陵区政府签署了战略合作协议,并与宜昌市8家企业代表签约授信。

据悉,2013年以来,常熟农商银行陆续在宜昌地区发起设立4家兴福村镇银行。截至2024年末,这4

家兴福村镇银行存贷规模超80亿元,支持信贷客户超4.7万户。近年来,常熟农商银行积极推进宜昌地区兴福村镇银行改革,整合村镇银行资源,更好地发挥支农支小、灵活高效的优势,为支持地方经济社会高质量发展贡献金融力量。2024年9月,国家金融监督管理总局湖北监管局批复同意宜昌夷陵兴福村镇银行吸收合并长阳、秭归、当阳兴福村镇银行,实现宜昌地区兴福村镇银行“四合一”。宜昌兴福村镇银行的成立,标志着兴福村镇银行改革发展开启了新的篇章。

下一步,宜昌兴福村镇银行将坚守普惠金融底色、做足支持实体成色、突出服务“三农”亮色,为宜昌经济社会发展和万千客户提供“有温度、有速度”的金融服务,打造企业认可、百姓信任的“金融名片”。 王笃程

濮阳中原村镇银行

“政银”携手共建和美乡村

为进一步激发广大村民参与乡村建设的热情和积极性,引领乡村文明新风尚,增强乡村内部的凝聚力和向心力,推动和美乡村建设不断深入和发展,近日,濮阳中原村镇银行联合河南省濮阳市濮阳县徐镇镇政府开展了“政银共建促和谐,优良家风传美德”为主题的“徐镇镇2024年度和美乡村建设优秀村民”评选活动,并对荣获“好婆婆”“好媳妇”“好邻居”“文明卫生户”“遵纪守法户”称号的村民进行表彰。

活动中,濮阳中原村镇银行为每一位获奖者送上了真挚的祝福。获奖者中有精心照顾花甲老人的好儿媳,

有维护家庭和谐的好婆婆,也有勤劳致富、踏实肯干被四邻八乡广为称赞的“好邻居”“好父亲”“好儿子”。他们是目标坚定、吃苦耐劳的新时代农民,也是中华传统美德的传承者。“他们都值得我们每一位员工奉上耐心周到的金融服务和帮助,我们将提供更加全面、便捷、高效的金融服务,助力乡村经济的持续健康发展。”濮阳中原村镇银行董事长杨文强说。

“作为一名农村创业者,抓住了创业的机会,就会踏踏实实干一辈子,感谢村镇银行在我们经营困难时提供的资金帮助。”“好婆婆”获得者尹云花表示。在和美丽乡村建设中,濮阳中原村镇银行推出了“家和贷”

“乡村振兴贷”“商户贷”等一系列专属金融产品,通过创新金融产品和服务模式、简化贷款流程、降低融资成本,为濮阳县农村基础设施建设、农民增收致富注入了强劲动力。截至2024年末,该行累计在县域投放贷款76.22亿元,服务辖区农户3万余户,金融服务触达县域998个行政村,以实际行动践行金融使命。

下一步,濮阳中原村镇银行将勇当“乡村振兴主办行”,紧密围绕县域政府规划,在支持濮阳县经济发展中发挥农村金融“排头兵”作用,为支持地方经济发展作出新的更大的贡献,共同书写乡村全面振兴的新篇章。 胡会洋



襄汾万都村镇银行
XIANGFEN WANDU VILLAGE BANK

襄汾万都村镇银行

——老百姓自己的银行——

地址: 山西省襄汾县丁陶大道

电话: 0357-5785009 0357-5783999

广告

