

记者 尚青龙

近年来，浦发银行青岛分行在总行“消保为民”“合规创造价值”总体思想指导下，始终坚持以客户为中心的服务理念，高度重视消费者权益保障工作，多措并举紧抓消保与服务工作，在当地人民银行考核中连续三年等级为A，在健全完善消保工作管理机制上面走在了前列。

加强穿透管理，提高思想认识

消保工作的抓实抓牢需要机构上下统一思想观念、提高重视程度。浦发银行青岛分行将消保工作纳入“一把手”工程，坚持领导班子亲自调度、亲自督办、逢会必讲消保服务工作，并在全辖范围推行支行行长坐班制，真正形成后台为前台服务、全行为客户服务的格局。该行还建立了消保周例会制度，在每周一召开的全行员工晨会上，专题讲解消保服务工作；同时建立了“三讲三评”工作法，及时总结归纳辖内经营机构消保服务问题，确保即查即改，增强员工服务意识、提升机构服务水平。

压实管理责任，创新工作举措

浦发银行青岛分行内设消保中心，从具有丰富服务经验的员工中选拔消保专岗人员，并在各条线及支行配备30余名兼职消保联络员，配齐配强消保服务力量。在此基础上，该行重塑岗位流程，明确工作责任：消保中心牵头抓总、统筹协调，按季开展对兼职联络员的培训，下沉驻点帮扶，并通过现场测试夯实培训效果；各机构坚持守土有责、守土尽责，把工作“关口前移”，及时发现整改产品服务中可能损害消费者权益的问题，压实日常监督和报告责任，形成合力合拍、无缝衔接的良好局面，从源头筑起“防火墙”。

为实现辖内各机构优势互补、同向发力，浦发银行青岛分行消保中心牵头开展“互比互看、互学互查”消保与服务提升活动，通过现场交流检查及同业观摩，学经验、比成效、找差距，实现共同提高；同时将活动检查发现的问题纳入考核，有效发挥考核指挥棒效用，切实督促各机构深抓消保服务。

聚焦重点工作，筑牢服务底线

为提高公众金融知识素养，浦发银行青岛分行聚焦重点、持续发力，每年初制定年度消保宣传教育工作计划，以线下、线上相结合的方式，全面有序做好各项宣传教

育工作：线下在做好厅堂金融知识宣贯的同时，主动将金融知识小讲堂、防骗反诈讲座等活动送进社区、送进学校、送进企业，让更多市民了解金融常识、学习反诈技巧；线上通过深度挖掘消保案例，精心制作宣教作品扩大宣教面，且该行提供的宣教视频及调解案例多次被监管机构采纳刊发，有效树立了金融机构的良好形象。

为提高消保审查全面性专业性，浦发银行青岛分行深入剖析客户投诉，举一反三进行改进提升，不断强化消保全流程管控，完善横向协同、纵向管理机制，推进消保工作稳步发展。该行建立了支行、条线部门、消保中心三级审查流程闭环管理机制，对全部产品和服务做到应审尽审；同时坚持对调解处理流程提前介入、全程跟进，提高调解效率，保护消费者切身利益。2022年上半年该行送调量在同业领先，得到了当地人民银行的高度评价。

下一步，浦发银行青岛分行将继续紧跟监管部门和总行各项要求，坚持抓好消保工作，进一步探索创新多样化消保服务模式，持续提升消保工作质效，为广大人民群众提供更丰富优质的金融服务。

新闻线索报料通道：应用市场下载“齐鲁壹点”APP，或搜索微信小程序“齐鲁壹点”，全省600位记者在线等你来报料！