

镇江农行持续加强消费者权益保护工作

京江晚报讯 日前,镇江农行召开消费者权益保护工作委员会2022年例会,会议通报了2021年全行金融消费者服务情况,2021年,镇江农行消保工作始终围绕“以人民为中心”理念,提高政治站位,强化消费者权益保护工作体制机制建设,不断规范投诉处理质效,开展产品投诉溯源整改,加强金融知识宣传普及教育。在全行的共同努力下,全行客户投诉量得到进一步压降,因服务态度及服务质量等引起的投诉较上年减少23.83%。

据了解,镇江农行全年通过

加强服务提升、产品合规营销、金融知识宣传教育与培训、投诉处理质效提升、投诉压降和消保监督考核等常态化工作,落实消保“三到位、三提升”要求,从而有效提升镇江农行金融消费者权益保护水平。该行建立和完善了消保工作监督考核机制。细化完善消费者权益保护工作考核评价方案,形成纵向到底、横向到边的全方位消保工作考核评价体系。该行还将消保检查纳入相关条线尽职监督检查项目和内控评价体系,形成全行消保工作常态化监督检查机制,促使消保各项工作

有力执行。

镇江农行还积极开展金融消费者权益保护知识普及宣传工作。2021年该行先后组织开展“3·15金融消费者权益保护”、“普及金融知识万里行”、“防范非法集资集中宣传月”、“普及金融知识·守住‘钱袋子’”等不同主题宣教活动。特别针对老年人、青少年和农村务工人员重点普及防范非法集资、警惕电信网络诈骗、树立理性消费观等金融知识。

镇江农行还制定了2022年消费者权益保护工作目标:落实省市分行党委提出的“进一步提升

全行消保工作水平”的要求,正确处理业务发展与金融消费者权益保护之间的关系,以高质量消保工作护航业务经营规范、稳健发展。压实主体责任,牢固树立消费者权益保护理念。同时注重部门联动、上下联动及内外联动,畅通全行消保工作运行。做到“一个加强、三个提升”:持续加强网点基础服务,夯实消保工作机制建设;提升业务联动、投诉管控和“双录”等工作水平;提升消保工作履职意愿和水平;提升与外部监管配合的工作质效。

(李彪 华为 单杉)

工行镇江京口江苏大学支行 真诚服务获锦旗赞誉

京江晚报讯 近日,工行镇江京口江苏大学支行收到一客户“业务精湛高效 服务热情周到”锦旗赞誉,该网点暖心服务得到客户肯定、表扬,彰显工行人的爱岗敬业,对每一位有需求的客户服务到位,真正做好金融服务“暖心人”。

近日,该行理财经理接到了一对公客户的电话,客户言语中透露着着急,在沟通过程中得知,该对公客户于2021年7月在工行开了一个对公账户,之后便很少使用,但是不知何缘故,该对公账户已经被冻结且无法使用,而该客户现在有一笔较大业务需要通过该对公账户转账,故较为着急。了解到该情况之后,理财经

理立刻汇报网点主任,并且和值班经理沟通,询问该客户账户被控制原因,经查证,发现该客户由于零延迟账户管控,于2021年8月即被控制,控制原因存在异常测试交易,且有逃避债务风险。

在详细的查看了该客户的交易流水和管控原因后,理财经理跟客户取得联系,询问客户的办公地点,当天上门进行尽职调查并且深入了解客户开销户的原因。经与法人沟通,了解到该账户不存在小额测试交易,之所以触碰模型,是因为该对公账户做的是快递生意,交易对方为菜鸟公司,对方公司为了确认对公账户是否正常使用,故对多个账户进行一分钱测试。开销户是由于

之前开户为百货店,之后更名为装卸服务部,在工商局工作人员的指导下进行开销户的信息更改。在了解背后原因后,理财经理上报支行内控管理人员,并积极与分行就此事进行沟通,询问解控所有手续以及相关证明材料。在安抚客户后,立刻准备好相关材料前往市行签字并解控。

在多方的努力下,该账户得以解控,客户对该行全面细致、热情服务和专业严谨的工作态度非常认可,十分感动,并表示,如果再晚一点可能就耽误后续与相关业务公司合作的信誉了,会造成不良记录。在送锦旗现场,客户对工行业务精湛,优质服务再次表示感谢。(李晶 胡四荣)

客户大意遗失现金 农行服务完璧归赵

京江晚报讯 客户到银行自助取钱,却大意留下部分钱款,农行员工及时帮助找回。丹阳农行导墅支行点就上演了这样的暖心故事。

2月16日上午,该行保安张建平按巡检要求对自助银行设备进行巡检。当他巡检到中间一台机器时,正好与一名女性客户几乎同时进入自助银行ATM机防护舱内,即刻被ATM机操作台面一沓钱吸引,张建平便询问女性客户是否知道此钱,客户答复不知情。于是,张建平第一时间在监控下清点了现金数,并拿着现金立即向内勤行长汇报。

为尽快查询到客户相关信息,该行内勤行长和内部相关人员调取了当天上午自助银行区的视频监控。通过视频回放找到了线索。9时30分左右,一客户到自助银行ATM机取款1万元,他将先取出的5000元现金放置在ATM机操作台面,根据机器提示继续取款,随即又取出5000元,然后将钱放入包里,而前面刚取的5000元现金却忘拿了。因有急事便匆匆拿着包离开了自助银行。

经仔细查找相关信息,最终确认客户为贺先生,并通过联系方式与其取得了联系。看到失而复得的现金,贺先生对农行保安拾金不昧及工作人员热情服务连声感谢。

(华元成 单杉)

南京银行镇江分行 荣获镇江市及京口区两项大奖

京江晚报讯 近日,南京银行镇江分行分别荣获镇江市2021年度“金融服务贡献奖”、京口区2021年度“金融服务奖”。以上奖项的获得体现了该行在助推地方经济发展的贡献获得了地方各级政府的认可与肯定。

2021年,该行积极响应镇江

市“聚力产业强市,优化营商环境”的号召,立足地方经济,立足金融行业,立足普惠金融,金融供给规模持续大幅增长,为镇江地方社会经济发展提供了有力支持。全年表内、普惠贷款增幅分别达28.23%和43.81%,直融业务连续四年全市第一。

2022年,该行将围绕“争做当地主流标杆银行”的目标,继续坚持“稳增长、优结构、强零售、扩队伍、防风险、固党建”的工作思路,在服务实体经济、助力乡村振兴、债券融资服务等方面持续发力,为镇江市经济社会高质量发展注入更强动力。(张惠民 单杉)

乘车低至一分钱

农行掌银乘车更优惠

注:票价在2元以下的可享1分钱乘车,票价在2元以上的超过2元部分由客户自行支付。

扫描二维码即可查看操作步骤

农行掌银每月可享40次1分钱乘车优惠!您可以登录农行掌银-城市专区-乘车码,刷码乘车。本活动每人每月可享40次城区公交车出行优惠,名额有限,先到先得!详情请咨询农行各网点。



镇江农行掌银更多优惠活动:生活缴费满减(水费、燃气费满20减10、电费满100减20)、优惠观影(最低10元)、预约惠(幸运一分转好礼、购鞋大转盘、天天秒杀等),请扫描二维码查看具体活动内容



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA
镇江分行