

长沙银行 打通消保全流程,以“数字化”书写“新服务”

强产业 树品牌 兴消费

2024 长沙3·15 暨中国品牌日

特别报道



● 陈星源 滕江江

消费者权益保护既是细水长流的“持久战”，更是与时俱进的“新课题”。近年来，长沙银行深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持践行“金融为民”的工作理念，高度重视客户体验，加强消保工作与业务流程的深度融合，提高消保宣教实效及品牌影响力，全面提升该行消费者权益保护工作的能力与水平，为加快建设金融强国，实现“三高四新”美好蓝图提供强有力的金融支持。



创新为魂,多元宣教入脑入心

3月15日,惠风和畅,天高气爽。人来人往的长沙五一广场,一个红黄相间的打卡点在此亮相,熟悉的“长行红”引人注目——这正是由长沙银行打造的“3·15消保研学空间”。

而这正是长沙银行创新金融宣教的一个缩影。面对消费者权益保护这一历史弥新的话题,如何推陈出新?长沙银行通过打造“线上+线下”“集中化+常态化”的宣教模式,采取多渠道、多样式的教育宣传活动,助力金融知识教育宣传效果走深走实。

者通过周到、专业、细致的面对面交流,拉近银行与客户之间的距离。2023年,长沙银行组织全行开展“行长接待日”活动。9月21日集中活动期间,总行行长、总行领导及各分行行长、总行行领导、下辖30家一级机构、241家二级机构的行领导均化身“大堂经理”“知识宣传员”,前往一线网点进行金融知识宣传及纠纷化解,新颖的形式获得不少客户的好评。

走进大门,拍照大屏前人流如织,大家争相拍摄“消保AI照”,欣赏与消保同行的自己;一旁的“消保呱呱”彩票站热闹非凡,选一张即可刮出消保知识;不远处的宣传栏里,一本本绘制精美的《乐说消保》漫画陈列于此,市民争相传阅……这里不仅是消保知识的宣传点,更是引领潮流的打卡站。

2023年,长沙银行共开展消保宣传活动1905场,官方发布四大名著宣传10期、消保知识卡44期、消保宣传视频11个,总覆盖人群达524万。“行长接待日”活动当日共接待客户1834人次,为372名消费者办理实事,为消费者实现经济利益594.7万元。

纸上升得终觉浅,绝知此事要躬行。金融服务离不开线下的亲身体验,更需金融工作

长沙银行3·15消费者权益保护线下活动现场。均为长沙银行供图

注重细节,基金关怀优化体验

“以人为本、客户中心”是长沙银行始终如一的经营理念。作为客户体验的重要维度,客户关怀彰显着银行的金融温度。长沙银行高度重视客户关怀,通过积极地沟通、个性化的服务和对客户需求的关注,彰显对客户重视和关心。

在传统文化观念里,消费者权益保护是问题处理的最后一道补救措施。但在长沙银行看来,消保工作涵盖金融服务从事前到事后的全流程,每一个细枝末节,都是消保大有可为的“新天地”。

基层是与客户面对面交流的“第一道窗口”,也是客户服务水平的直接体现。如何让问题化解在一线,更让优质服务留在一线?长沙银行积极落实客户服务“首问负责制”,创新客户服务新举措,为金融服务一线持续赋能。

数字化经营,AI实现双向赋能

互联网时代呼啸而来,数字科技正润物细无声般融入日常生活之中。随着消费者维权意识的逐渐提高,拥有敏锐嗅觉的长沙银行,将数字科技与客户服务相结合,打造消费者权益保护技术体系,为一线人员与客户双向赋能。

数字化经营的实施,让长沙银行客户服务“如虎添翼”,一跃成为同领域的佼佼者。数据显示,2023年该行客户投诉一次性解决率超过95%,客户满意度高达99%,两项指标均实现稳步提升。此外,在中国银行业协会举办的“2023年客服中心与远程银行数智化创新应用大赛”上,长沙银行从全国34家申报银行的激烈角逐中脱颖而出,最终荣获“新管理类智能质检赛道”全国前五名,充分彰显该行数字化“硬实力”。

智能质检抓取特定词汇,发现潜在服务问题;数字化监控了解业务动向,方便后续管理落实;企业合作引入语音识别技术,提供话术指导与提醒……在支持一线人员方面,长沙银行夯实技术底座,让消保工作乘上“科技快车”。

传递温暖,向光而行。三湘大地,一抹抹“长行红”夺目耀眼,背后的金融服务细致、专业。未来,长沙银行将始终坚持“以人民为中心”的发展思想,秉承“金融为民”的服务理念,高度重视客户诉求与客户体验,进一步加强消费者权益保护与业务流程、产品服务的深度融合,强化消费者权益保护工作的能力和水平,打造有温度的金融服务,不断提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。



责编/陈良 美编/吴志立 校读/肖舞

作文

今年过年,爸爸妈妈带我回到了老家郴州。我的家乡自然风光秀美,有风景如画的东江湖,有钟灵毓秀的莽山,还有雄奇险峻的高椅岭,山奇、水秀、林幽、气爽,在这里奇妙地融合。每次回来,爸爸妈妈都会带我到处转转。

连续几日的雨雪天后,大年初一这天终于放晴了。外婆提议:“今天天气这么好,我们一家去爬苏仙岭吧!运气好的话,说不定能看到山顶的雾凇。”“太棒了,我要去山顶看雪和雾凇!”我和妹妹高兴地欢呼起来。

游苏仙岭

湖南一师一附小校园记者站三(甲)班 何思翰 指导老师:张梦蓉

到了山脚下,我们看到很多人已经下山。我看到,每个下山的人手上拿着一根又黑又粗的柴。外婆说:“这是我们这的风俗,每到农历新年,人们都会早早地到苏仙岭拾柴回来,意味着来年财源滚滚。”我也要拾一根柴回来!”我兴奋地蹦蹦跳跳。我很快走在了“大部队”的最前面,想第一个登上山顶。为了加快速度,我选择了走小路。因为前几天的细雨,小路泥泞不堪、坑坑洼洼,我一不小心摔了个大跟头,把大家都逗乐了!最终我放弃小路,回到了大路上。我加快脚步,一路小跑,第一个跑到了半山腰。

不一会,“大部队”也爬到了半山腰。大家这时都有些饿了,外婆说:“咱们先回去,下次再爬到顶上去吧。”下山的路上,外婆给我讲了苏仙岭名字的由来,还讲了关于苏仙的一些传说。这次半路折返有些许遗憾,我心里默默许愿:下次回来一定要爬到山顶上去看看。



纸上派对·一起写作文

年味悠长

舌尖上的年味

大同二小校园记者站四(5)班 田起如 指导老师:贺小金

当一串串调皮的灯笼爬上小区的大树,当一个一个“福”字、一副副对联在爷爷笔下跳跃,当奶奶率领着她的“小兵小将”——我和姐姐、妹妹在厨房开始酝酿炸丸子时,新年炸到了!奶奶脸上荡漾着温和的笑容,慈祥地注视着我们,问道:“你们知道丸子象征着什么吗?”上幼儿园的妹妹兴奋地答道:“象征着团团圆圆。”我和姐姐不由对这个“小不点”刮目相看。

此时此刻,厨房里响起了一支欢快的交响乐。“笃笃笃”的声响慷慨激昂,不用猜,这准是刀工纯熟的爷爷正在剁肉泥,“哗啦啦”,水流唱着歌,流过妹妹的小手,葱、姜在盆里痛痛快快地洗了个澡;“邦邦邦”,风风火火的姐姐把葱、姜剁成碎末儿;“咚咚咚”,我用擀面杖捶打着肉泥,使它们更有嚼劲。

奶奶抓起一把面粉,均匀地撒在盆底。爷爷把切好的肉泥倒进盆里,奶奶向其中打了三个鸡蛋,姐姐麻利地把凉花椒水倒进去。所有食材集合完毕,我大显身手的时候到啦!我用力地进行搅拌,不一会儿,它们就完成了“大变身”。

可以做丸子了!这是我们最激动的时刻。爷爷烧油,我和姐姐用虎口挤丸子。当油温六分热的时候,奶奶把丸子小心翼翼地放进去。一个个丸子在锅里欢快地游泳,香喷喷的气息在厨房里飘荡。爷爷一边炸一边用筷子在锅里“巡逻”,防止有调皮的丸子粘在一起。小丸子们个个颜色金黄,像圆圆滚滚的小精灵。尝一个,外酥里嫩,令人回味无穷。这一刻,喜悦和幸福从舌尖蔓延到心底,荡漾在厨房里,洋溢在我们心头。这,就是家乡特有的年味!



我家的年味

龙塘小学 校园记者站1904班 吕艾笑 指导老师:李振佳

年的味道,是早晨炖鸡的味道。

我家的年,从大年三十早上的厨房开始。我还没起床,就听到妈妈在厨房切菜的声音。你听,厨房里传来“哗啦啦”的流水声,还有菜刀敲击砧板“叮叮当当”的声音,锅碗瓢盆撞击在一起的“咚咚”声……时而紧凑,时而舒缓,由低到高,清脆悦耳。呀!就像是一场美妙的音乐会。

年的味道,是零食和水果的味道。一到过年,客厅的茶几上就摆满了各种各样的零食和水果。看,开心果和瓜子露出了甜甜的笑脸,如灯笼一般的枇杷和像小铃铛一样的樱桃围着那羞红了脸的苹果姑娘转啊转,瓜子和花生也兴奋地放声歌唱。过年,就是我这个零食爱好者的幸福日。

年的味道,是鞭炮和烟花的味道。除夕夜,吃过年夜饭,我们一家围坐在火炉边,看着春节联欢晚会。屋外突然传来“噼里啪啦”的鞭炮声,漆黑的夜空中出现了一朵朵绚烂的烟花,有的像一条条活灵活现的鲤鱼,有的像一朵朵五颜六色的花朵,还有的像一只只展翅高飞的大鸟……每一朵烟花都各不相同,千姿百态,让人叹为观止!

年的味道,是爸爸贴上红红的对联,是奶奶煮的热气腾腾的饺子,是饭桌上一家人聊着这一年的酸甜苦辣,是我和哥哥抢电视遥控器的打打闹闹。

我家的年味,是一家人简简单单、平平安安、幸福快乐的味道。



春节是一年中最喜庆的节日,有许多热闹的活动,如贴春联、挂灯笼等,而除夕下午的辞年最有趣。

辞年的时候,孩子们提着一个袋子去各家各户拜年。听着小孩子们的祝福语,大人就会把象征着喜气的零钱给他们。

辞年

湘阴英才小学 校园记者站1904班 万鸿轩 指导老师:李金金

除夕这天,我和弟弟、姐姐一起去辞年。在一户人家门前,来辞年的人排起了长队。马上就要到我了,我既兴奋又紧张。看着前面的姐姐流利地说出祝福语,我紧张的情绪得到了缓解。然而,当我来到大家面前时,却又紧张起来。我的话如同堵在喉咙里,过了好久才挤出了一句“新年快乐”,那个叔叔微笑着回了句“新年快乐”,并给我一元喜钱,而姐姐却因为丰富的祝福语收获了五元。

我有些灰心,但并不意味着要放弃。我鼓励自己,想着一定能行,便向姐姐请教她的秘诀。姐姐告诉我一定要自信大胆,不能紧张,同时还教了我许多祝福语。我在路上一次又一次练习,终于在下一户人家,我声音洪亮地说:“祝您新年快乐,工作事事顺利,生活蒸蒸日上!”那个阿姨听了我的祝福,高兴地说:“这个小朋友说得好。”于是我得到了十元喜钱。我自豪地收好钱,道谢后继续去下一户人家。就这样,看着自己的小袋子一点一点装满,我开心极了。想到这次辞年不仅赚了钱,还锻炼了自己的口才能力,我心里就美滋滋的。

辞年是一种民间风俗,象征着人们辞别旧年,迎接新年,孩子们在每户人家辞年,把欢乐传递给每家每户。“辞年”让春节变得更加喜庆,也让年变得更有味。

成长的滋味

大同小学校园记者站六(乙)班 黄笑言 指导老师:杨柳

在成长的道路上,总会感受到许多滋味,有甜、有酸、有苦、有辣,成为成长中不可缺少的养分。

成功的滋味,是甜的。为了准备钢琴比赛,我每天在家练习两个多小时,枯燥又辛苦,不由得想放弃,妈妈让我坚持。当我坐在比赛现场时,又激动又紧张,后背也早被汗水打湿了。功夫不负有心人,我取得了优异成绩。我知道了:只要努力,就会有回报。

离别的滋味,是酸的。那时候,我与一个小女孩玩得很好,每天一起玩,一直到太阳下山。在我八岁那年,她要搬离这个城市。当我和她说再见时,我哭了,她也哭了。后来,我们再也没有见过面。我知道了:要珍惜眼前,珍惜友谊。

生病的滋味,是苦的。那个深夜,我被疼醒,爸爸妈妈带我去看急诊。下了车,爸爸背着我,妈妈焦急地忙去挂号。后来查出来是阑尾炎。

成长,有很多滋味,酸、甜、苦、辣交织在一起,让我有时候笑,有时候哭,有时候沉默,有时候后悔。但是,正是这些滋味,让我懂得了很多道理,让我不断成长。

我想采访爸爸,问问他为什么这么胖,是不是大肚子里装满了有趣的故事?我想采访妈妈,问问她做的菜为什么这么美味,是不是添加了爱的调料?我想采访小鸟,问问它们为什么可以展翅高飞,是不是因为有拥有蓝天的梦想?我想采访梅花,问问她为什么可以在寒冬里开放,是不是提前预订好了厚厚的雪花棉被?我想采访小溪,问问它为什么每天都哼着欢快的小调,是不是小鱼小虾每天都到它家做客?我想采访五星红旗、宇宙飞船的故事……我们的采访本上有很多问号,它们都会变成知识的收获。

我的记者梦

长沙市实验小学校园记者站2023班 罗岚 指导老师:郭瑜

本版插图 吴志立