

建行咸宁分行张清——

保护金融消费者合法权益的贴心人

●记者 徐浪

负责消保工作14年来,他始终奋战在金融消保维权工作一线,承担了大量的金融投诉处理及消保管理任务,用爱心、诚心、耐心,有效保护了金融领域消费者的合法权益。他就是建行咸宁分行消费者权益保护部负责人张清。

作为全市金融行业职工良好文明素质的优秀践行者,张清一直走在弘扬金融行业文明新风、推进金融文明创建的道路上。

心系客户 用热情融化坚冰

2009年,张清开始承担建行咸宁分行金融服务与宣传及客户投诉工作,时至今日,他都记不清服务过多少客户。但14年来,张清接待处理的消保维权事项,做到了事事有回音、件件有答复,有一些案例,至今他还记忆犹新。

老公陈先生给王女士一张建行银行卡,王女士往这张卡存了15000元,存完钱查询时才发现,这张卡卡主人不是老公,而是一位刘姓客户。

意识到钱存错的王女士立即找到建行工作人员,哭诉着表示无论如何要追回这笔钱。张清接待了王女士,在合规前提下查询后台系统得知,刘姓客户是通山南林桥镇人,还是一位年轻女性。

卡是老公陈先生给的,卡主人是一位年轻女士,这让已经结婚十几年的王女士当即产生了不好的联想。回到家王女士就与老公争吵不休,无论老公怎么解释她都心存质疑。

第二天,张清陪同王女士一起前往通山找到刘女士,告知相关情况,讲道理,摆利害。没想到张清刚说完刘女士就表示拒绝,并且态度坚决。

调解陷入两难,张清和王女士只能返回另想办法。再一次和王女士电话沟通时,细心的张清了解到一个非常重要的信息:王女士的老公陈先生开店做生意,此前也发生过客人银行卡掉在店里或者卡拿混的情况,而且不止一次。

意识到事情可能会有转机,张清立即给刘女士打电话,得知她的卡之前不见过,但她自己也说不清楚是掉了还是被盗了。了解到这一情况后,整件事情的前因后果大概清晰了。

第二天,张清买了果篮,和王女士再次来到刘女士家。在一番解释沟通后,刘女士表示愿意归还王女士存错的钱,也为之前的态度向张清和王女士深表歉意。王女士消除了对刘女士的芥蒂,也打消了对老公陈先生的怀疑。至此,这起因银行卡存错钱而引发的纠纷,在张清的不懈努力下得到解决,较好的维护了客户的权益。

市民鲁某由于误点不明链接致自己的银行卡被盗刷49994元,当发现自己账户金额不对之后,客户先后多次到建行营业网点大吵大闹,给网点正常营业带来了极大的干扰。

张清第一时间联系并安抚客户,并多向上级和有关部门汇报问题情况,经过反复不懈的努力,最终这笔被盗刷的钱失而复得。

十几年来,这样的事例不胜枚举。张清始终凭着高度的责任心和极大的耐心,运用全面专业的银行知识,化解了一个个维权难题,维护了客户合法权益。



右二为张清

恪尽职守 为消保不懈耕耘

处理客户投诉方面,张清能够始终坚持以客户切身利益出发,服务客户耐心细致,感同身受去解答客户疑惑、妥善处理客户面临的问题和困难,屡获客户好评。而作为全市建行文明优质服务工作的管理者和牵头人,张清一直以最高的标准来要求自己、带领团队、影响他人,工作热情而富有张力,争创优质服务有想法有实践,处理客户投诉有诀窍有成效。

2018—2020年,建行咸宁分行先后有3个网点获评银行业协会、中国建设银行等授予的星级网点荣誉称号;56人荣获星级柜员、功勋柜员等荣誉称号。

号;建行咸宁分行消保工作连续多次获得监管部门、省分行的表扬肯定。张清本人也凭借其专业的消保管理能力,连续多年获得建行湖北省分行消保工作先进工作者、先进个人等荣誉称号,2018年、2021年两度获评湖北省“金融好网民”。

专业专注的工作态度,强烈的事业心和高度的责任感,也让张清在做好日常消保维权工作的同时,无时无刻不在思考,如何更好的加强和改进金融消费者权益保护机制,如何更好的提升服务客户的意识和本领,如何不断完善建行咸宁分行消保管理制度流程,提升消保

管理规范化水平。

在张清和全体建行人努力下,建行咸宁分行建立了投诉“事前”反馈、“事中”管理、“事后”维护的“三步走”投诉管理机制,极致维护客户合法权益;制定了“七步曲”柜面服务模式,创新开展“举手迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧营销、提醒递、目相送”,提升全员服务意识,转变服务观念,全面提高员工优质文明服务的整体水平。

众人拾柴火焰高,通过一系列工作,建行咸宁分行消保管理水平逐步提升,消保管理能力不断加强。

乐观坚定 用奉献诠释责任

“14年来,一年365天、每天24小时随时随地待岗。每天大概接50通甚至更多的电话,电话内容说什么的都有,一天下来,脑袋都是嗡嗡嗡的。但是我从来没有把客户的事情当麻烦事,相反觉得处理消费投诉时能查漏补缺,更好的促进银行服务提升。”张清说,1992年参加建行工作,2008年他开始从事金融客户服务及消费者投诉处理工作。仅2021年受理客户咨询疑难工单2000余件,这当中极少数是因为对银行服务不满意来投诉的,大部分是诸如“有贷款还不上能帮忙还吗”、“征信有

问题能帮修改吗”、“存款收益没其他银行高能补差价吗”等问题,有时候客户的问题和牢骚让张清哭笑不得。

“每天接触的客户,有的讲理,有的说不清道理。每天接收到的信息错综复杂,难免会给自己带来负面情绪,但是干一行就要爱一行。”张清说,多年来他也找到了与自己负面情绪“和解”的办法,比如看正能量的书籍、视频、新闻报道等,有时候也会选择和家人聊聊天,在沟通中不知不觉心情就轻松了,又能轻装上阵开始日复一日的工作。

从而立之年到知天命的年纪,张清

在消保维权事业中奉献着青春与汗水,也一如既往的保持着初心。疫情期间,他是最美“逆行者”;每年“3·15”,他的足迹遍布校园、社区、企业;哪里有需要,哪里就有他的身影。

如今,张清还担任咸宁市消费者权益保护联合会副秘书长、咸宁市金融消费纠纷调解中心调解专家,在更大的平台上为金融消保维权工作发光发热。

采访中,他自信中带着豁达,乐观里透着坚定,他觉得奋斗的青春最美丽,在他的举手投足间饱含着对生活和消保维权事业的无限热爱。