

关于 2015 年度自治区公众评议反馈问题 整体情况的自评报告

柳州市绩效考评领导小组办公室

贵单位《关于报送 2015 年度自治区公众评议反馈问题整改材料的通知》收悉。现将涉及我分局的公平评议反馈问题的整改情况说明如下：

一、第 7 项“银行和水电费缴纳的部门人手比较少，希望政府部门多招人手”。

对于人手不足，希望政府部门多招人手的问题，由于银行人员招聘属于银行自主决定的范围，银监会无权干涉，我分局也并非水电费缴纳的部门，对于人手招聘问题，建议政府部门采取多种渠道解决。

为了提高业务办理效率，有效缓解水电费缴纳人手不足的现象，目前，辖区各银行主要通过大堂经理积极做好客户分流，进一步引导客户采用自助渠道缴纳水电费等措施来有效解决人手不足的问题。同时，柳州银行等地方法人机构，通过市民办理市民卡，开通手机银行、网上银行等形式，指导客户通过手机 APP、网上银行进行水电费的缴纳，多种渠道环节缓解柜面人员办理水电费缴纳业务压力，使市民缴纳水电费更加方便快捷。

二、第 61 项“在当地办理新农合的时，农村信用社办事效率低，希望政府安排专门的机构来办理该项业务”。

针对此项问题，由于缺乏具体佐证材料，无法进一步核实具体的机构网点名称和人员。分局主要采取的措施包括：一是推动建立了银行业金融机构消费者权益保护服务区试点，并设立专区

和专人对前来办理业务的人员进行业务咨询和帮助，及时做好客户解释工作，梳理业务流程，进一步提高工作效率。二是印发行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法（试行），制定考评方案，每年对辖区银行业金融机构消费者权益保护工作开展情况进行考核评价及通报，提出存在问题及整改措施要求。三是印发《2016年柳州银行业消费者权益保护工作要点》。四是我分局设立了信访投诉岗，对银行消费者在那里业务过程中的一些消费者权益事项进行信访处理和协调解决，截止9月末，妥善处理各类信访投诉事项20项，其中信访件11项，消费者投诉9项。

三、第490项：“柳州市柳江县居民反映说：本人去该县的农行办理业务时，等待办理的时间比较久，工作人员办理业务的时间太慢了，建议政府相关部门进行的调整，加快办理效率”。

针对这一问题，我分局一是督促该行高度重视群众反馈意见，进一步优化业务流程。二是督导该县农行做好客户解释工作，注意引导客户采用常规渠道，及时、有效地反馈问题，以便得到更妥善的处理。三是印发《2016年柳州银行业消费者权益保护工作要点》。四是我分局设立了信访投诉岗，对银行消费者在那里业务过程中的一些消费者权益事项进行信访处理和协调解决，截止9月末，妥善处理各类信访投诉事项20项，其中信访件11项，消费者投诉9项。

四、第580项：“去银行办变更法人印鉴要了三天时间，希望能够简化手续提高效率”。

由于此事项未指明受理银行，无法进行有效核实。但经与辖区银行机构沟通，了解到，法人印鉴变更事项，涉及风险点大，

考虑到银行更换留底印鉴卡片，后台建立新电子印鉴及中间传送等一系列环节，客观上需要一定时间。如果客户准备的材料齐全，手续合规，一般当日办妥，次日即可启用新印鉴。而由于法人印鉴是需要到工商部门备案，准备资料相对复杂，如果客户变更印鉴手续不全，则可能导致来回各部门办理，所需时间就相对较长。

针对这一问题，我分局一是加大保护金融消费者权益宣传力度，目前各银行业金融机构均在营业场所公布了客户投诉电话，建立了客户意见登记簿。二是在网络上也公布了消保投诉电话，有效地处理了各类大小的客户投诉。三是通过信访投诉等有效手段，妥善处置金融消费者权益有关投诉，我分局设立了信访投诉岗，对银行消费者在那里业务过程中的一些消费者权益事项进行信访处理和协调解决，截止9月末，妥善处理各类信访投诉事项20项，其中信访件11项，消费者投诉9项。



