

交通银行盐城分行

深化消保工作守护消费者合法权益

□王丽丽 张中原

消保维权无小事,一枝一叶总关情。一直以来,交通银行盐城分行始终坚持“以人民为中心”的发展思想,按照金融监管部门和上级行部署要求,将金融消费者权益保护工作与公司治理、业务经营管理全流程、企业文化建设一同部署、一同推进,全力提高金融消费者权益保护工作水平和能力,切实提升广大金融消费者的幸福感和获得感。

强化公司治理 夯实制度保障

近年来,金融消费者权益保护工作越发引起社会各界的关注。交通银行盐城分行积极适应新形势下金融消费者权益保护工作的总体要求和趋势,不断加强总体设计,成立消费者权益保护工作委员会(以下简称“消保委”),明确一把手直接分管,分管零售副行长协管,各职能部门负责人为消保委成员,下设办公室在消费者权益保护部,确定专门的负责人和联络人,明确承担消保统筹管理职能,负责全行消保工作的组织推动和监督检查,对客户投诉处理工作进行跟踪、监督和考评。

根据该行消保委工作职责,每月召开客户工单分析会,每季召开消保委工作会议,该行一把手及消保委成员部门负责人按时参加工单分析和消保委会议,通过工单分析、典型案例剖析、上一次会议落实情况、下阶段工作安排,主动改进产品和服务流程,从根源上减少消费纠纷的发生。修订《交通银行盐城分行2023年消保服务考核评价指标及评分标准》《交通银行盐城分行2023年管理部门消保考核细则》,将各部门纳入消保考核,严格落实主体责任,有效形成横向信息共享以及工作协调配合机制,从而从实做好金融消费者权益保护工作。

建立分类分层、覆盖全面的消保培训体系,根据不同层级、不同岗位干部员工的消保要求,开展有针对性的消保培训。新员工入职培训包含员工服务规范、消费者权益保护八大权益等基础消保课程;中高层管理人员培训课程,包含监管消保政策、消保审查、合规销售、投

诉管理、非诉第三方调解机制、广告治理等高阶消保课程;根据各岗位不同,每季度对各经营单位一线工作人员进行培训并考试,成绩均达99分以上,覆盖率100%,最后将考试成绩纳入季度消保考核,确保考试严肃性。

实施全流程管控 关注重点人群

做好消保工作既是银行机构坚持“金融为民”的基本要求,也是高质量发展的内在要求。交通银行盐城分行将消费者权益保护理念深植业务管理的前、中、后全链条全流程中,进一步提升金融产品供给质量和水平,切实维护消费者合法权益。

售前,该行对面向消费者提供的产品和服务,就产品服务、营销宣传、业务规则、收费标准、协议条款、宣传文本等方面进行评估审查,对相关风险进行识别和提示;依据金融产品或服务的特性,通过手机银行、官网、合同文本、厅堂销售专区公示等,及时、真实、准确、全面地执行消费披露要求。售中,根据个人财富类产品不同投资范围、投资策略和投资比例等因素,将个人财富类产品风险定级,逐类清晰说明客户风险承受能力特征,不允许客户购买超越其风险承受能力的产品;对相关材料中专业术语进行解释说明,有利于消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险;各经营网点均设立销售专区,配置录音录像设备,在醒目位置张贴人员资质、操作流程、风险提示及投诉举报电话等。售后,持续完善个人金融信息保护制度,明确职责,主要内容,监督检查、应急处置等,从严从实抓好个人信息保护,防止信息泄露和非法使用,确保客户信息安全;完善投诉管理体系,调整投诉管理考核权重,安排专人跟进投诉流转处理,要求相关部门在受理投诉0.5日内与客户取得联系并确定诉求,监管单位转办48小时、95599客服转办72小时内给出处理反馈,工单办结后1日内将客户相关材料整理发送至消保部并进行档案归档,确保处理流程合法合规。

老年群体是金融消保工作的重要人群。该行认真履行金融消费者权益



上好金融课帮助老年群体跨越数字鸿沟

保护主体责任,不断加强适老工作“自觉性、主动性、创新性”,坚持传统服务与智能创新、普遍适用与个性化服务相结合的原则,全面提升老年客户服务质量和水平。同时,主动践行金融助老服务“六个一”承诺,该行已完成辖内6家经营单位适老化服务硬件改造。此外,还聚焦其他特殊群体,配置放大镜、助盲卡、助听器、语音计算器、大字版业务操作指南及无障碍通道等设施,并贯彻落实厅堂值班经理制度,厅堂值班经理佩戴“红袖标”,优先保障特殊群体的业务办理。2023年该行营业部、东台支行、建湖支行三家网点获评盐城银行业文明规范服务适老网点。

拓宽传播渠道 丰富宣教内容

“提高金融素养,守住你的钱袋子”“远离非法中介,珍视个人信用记录”……在交通银行盐城分行的各个厅堂网点里,不时有大堂经理向前来办理业务的客户宣讲金融知识,提示金融风险。

该行充分发挥厅堂营业场所宣教主阵地的作用,配置金融知识宣传教育专区,不同时期摆放不同的金融知识教育宣传折页;利用厅堂海报机、电视机循环播放宣传教育图片和视频。同时,积极“走出去”,开展金融知识“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”活动,

聚焦老年、青少年等重点人群,围绕真实客户咨询或投诉案例、风险防范事件,分析客户金融知识水平和行为特点,利用简明易懂、图文并茂的宣教物料,包括普及电信网络诈骗、银行卡安全、支付安全、个人征信、理财风险、个人信息保护等知识。

该行还进一步丰富宣教形式和内容,通过开展知识普及、体验学习、尝试应用、经验交流等方式,自主拍摄反诈宣传片、适老服务宣传片等向社会大众展示。积极承办或者协办“3·15”教育宣传周,守住“钱袋子”,金融知识普及及金融知识万里行及普及金融知识进校园等主题活动。活动结束后,严格按照监管部门要求,在规定的时间内报送教育宣传工作方案、简报、报告和报表等材料,并确保材料真实、准确,最终将开展情况纳入季度消保考核。2023年,该行累计开展各类金融知识宣讲活动60余次,发放宣传资料30000余份,累计投入人力300余人次,活动触及消费者5万余人次。

舵稳当帆楫,风劲好扬帆。交通银行盐城分行将强化使命担当,秉持金融为民、消保利民的理念,以新思维、新举措和新面貌为客户提供更好的服务体验,不断推动消保工作精细化、高质量发展,努力营造公平公正、诚信有序的良好金融环境。

中国银行盐城分行

开展“消保速递 信守万家”活动

□徐华栋

为深入贯彻落实监管部门及上级行对于“金融消费者权益保护教育宣传活动”的工作要求,把握消费者权益保护宣传工作时代性、普惠性、全局性,根据国家金融监督管理总局办公厅关于开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动的要求,切实履行关爱和教育金融消费者的主体责任,增强金融消费者风险防范意识,中国银行盐城分行携手市行业协会联合开展“消保速递 信守万家”特色活动。市行业协会消保处主任潘璐昊、中国银行盐城分行个

人数字金融部副主任罗慧参加了本次活动。活动中,中国银行盐城分行制作一批消费者权益保护主题贴纸分发给中国邮政速递物流股份有限公司盐城市分公司的派送站点,借最美信鸽之手、最美信鸽之嘴,将金融知识送进千家万户,在快递员群体中打造一支知消保、说消保的义务宣讲员队伍。

此次活动通过借助目前与大众接触最多的媒介——“快递”,让消费者权益保护知识高曝光,让消费者高接触,潜移默化地提升广大消费者的金融素养,极大地拓宽了消费者权益保护知识普及的广度和深度。



联合快递行业开展消保宣传

江苏银行盐城分行

走进校园宣讲消保知识

□许小娟

为切实开展好“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,推动在校大学生积极参与、提升金融素养,3月13日,江苏银行盐城分行走进江苏医药职业学院开展金融知识进校园暨金融高管讲消保活动,通过讲座、现场有奖问答等形式,普及金融知识,助力构建和谐、绿色的校园金融消费环境。江苏医药职业学院党委委员、副院长徐成出席活动并致辞;江

苏银行盐城分行党委委员、纪委书记、副行长朱海泉,党群工作部(消费者权益保护部)、盐都支行负责人及业务骨干,以及江苏医药职业学院100余位师生参加活动。

活动中,朱海泉根据大学生群体生活、消费特点,以远离非法校园贷为主题,为在场学生上了一堂生动的消保知识课,重点介绍了非法校园贷产生的背景、存在的场景、防范的要点等方面内容,以通俗易懂的语言,倡导同学们加强金融知识学习,保护自身权益,养成良好

习惯,科学规划生活,迈向更加广阔的生活。

活动现场,江苏银行盐城盐都支行行长助理王丽向学生普及了金融消费者八大权益相关知识。同时,该行工作人员还在活动现场播放了《守好“钱袋子”警惕新型诈骗》反诈骗视频,为学生详细介绍当前电信网络诈骗的常见手段和案件特点,普及了各类诈骗的应对方式和防范措施,有效提升了学生识别防范电信网络诈骗的能力。

活动最后,江苏银行盐城分行还组

织在场师生们开展了“学消保知识 抽苏银豆积分”消费者权益保护知识有奖问答活动,寓教于乐,赢得了广大师生的一致好评。

朱海泉表示,江苏银行盐城分行将始终坚持“以人民为中心”的发展思想,全面践行金融工作的政治性、人民性,在以高质量金融服务助力地方经济社会高质量发展的同时,积极履行金融企业社会责任,持续加强消费者权益保护教育宣传工作,以实际行动维护好金融消费者的合法权益。

兴业银行盐城分行

线上线下普及消保知识

□仇潇潇

为进一步提升消保服务能力,妥善处理客户意见和投诉,3月13日,兴业银行盐城分行组织召开了以“维护消费者权益、保护员工合法权益”为主题的“3·15”专题宣讲活动。活动由兴业银行盐城分行风险管理部的何陈主讲,他以扎实的金融知识,结合线下和线上直播的方式,向听众们传递了专业丰富的金融消保知识。

宣讲活动不仅从“消费者八大权益”给大家做了讲解,同时从保护银行员工合法权益的角度做了提示。何陈首先从社会环境不友好的现实层面、侵害行为惩治不足的法律层面、银行自身追责主动性不足、自身专业能力不足、处置机制缺失、自身防范能力不强等六个层面介绍了当前社会客户投诉的现状;其次,围绕“消费者八大权益”告知大家要做好根源防治,坚决维护消费者权益,同时,结合《中华人民共和国刑

法》《中华人民共和国治安管理处罚法》,给大家讲述了如何利用法律武器维护员工和消费者的合法权益;最后,鼓励大家加大宣传金融产品知识的力度,让更多群众了解金融产品运作流程,促进社会大众了解银行运作规范要求,从根源上消除误解。整场宣讲活动受到了大家的一致好评。

本次宣传活动搭建起了兴业银行盐城分行与金融消费者之间的沟通桥梁,该行将持续走进展业,走进网点周

边居民社区,走进街边商户,采取驻点、发放宣传折页等方式开展宣教活动,持续加大金融知识宣教力度,充分发挥金融机构的主体责任和优势,切实提升群众金融服务获得感。

金融消保知识的普及是兴业银行盐

城分行金融宣教的重点工作。后续,该行将践行金融机构社会责任,推动和完善金融消费者权益保护工作,持续开设金融知识普及讲座,帮助金融消费者增强自我保护和维权意识。



市银行业协会

多措并举加强消保宣传

□潘璐昊

为全面落实党的二十大精神和中央金融工作会议、中央经济工作会议部署要求,不断践行金融工作政治性、人民性,切实提升消费者金融素养及风险防范意识,国家金融监管总局开展了“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。在国家金融监管总局盐城监管分局的指导下,市银行业协会、银行业金融机构,发挥行业专业优势,形成教育宣传合力,充分利用微信公众号、报刊等载体,开展消费者教育,宣传行业活动开展情况,提高教育宣传活动的影响力。

紧扣“金融消保在身边 保障权益防风险”宣传主题,围绕普及金融消费者八项基本权利、宣传金融纠纷多元化解机制、强化“三适当”原则、夯实诚信文化建设等四个方面活动内容,开展形式多样的教育宣传活动,结合地域实际情况,开展特色活动,旨在提升消费者金融素养和金融安全意识,增强依法维权意识和能力。

紧扣“金融消保在身边 保障权益防风险”宣传主题,围绕普及金融消费者八项基本权利、宣传金融纠纷多元化解机制、强化“三适当”原则、夯实诚信文化建设等四个方面活动内容,开展形式多样的教育宣传活动,结合地域实际情况,开展特色活动,旨在提升消费者金融素养和金融安全意识,增强依法维权意识和能力。

市保险行业协会

营造和谐健康金融环境

□葛智慧

3月15日,市保险行业协会在国家金融监管总局盐城监管分局的指导下,组织开展了以“金融消保在身边,保障权益防风险”为主题的“3·15”金融消费者权益保护宣传教育系列活动,深入贯彻落实国家金融监管总局消保工作要求,切实践行金融工作政治性、人民性,提升消费者金融素养及风险防范意识,营造和谐健康金融环境。

系列活动采取线上线下相结合的方式进行。线上,市保险行业协会和辖内各保险公司利用微信公众号、互联网等自媒体平台,聚焦金融常识教育、投资者适当性教育、金融风险防范和重点人群、重点区域、特殊群体金融教育,宣传保险金融知识,提示消费风险。线下,市保险行业协会联合国家金融监督管理总局盐城监管分局、市银行业协会、中国银行盐城分行、东台农商银行、太平人寿盐城中心支公司等8家银行保险机构,开展走进市老年大学、红色小镇东台黄村、国投健康长者公寓和健仁社区等,通过短视频播放金融宣教案例、反诈防骗

案例,引导消费者树立理性投资、价值投资观念。

同时,市保险行业协会积极参与市市场监管局发起的“3·15”消费者权益保护广场宣传系列活动,组织人保财险盐城市分公司、中国人寿盐城市分公司等13家保险公司,同步在宝龙广场、吾悦广场、悦达889开展宣传,通过发放宣传册、开展保险服务调查问卷和受理金融消费者投诉等,了解民情、民意,帮助金融消费者现场解决热点、难点问题,广大人民群众积极参与,获得较好的宣传效果和群众满意度。

大家财险盐城中心支公司、阳光人寿盐城中心支公司等多家保险公司,组织保险宣教进老年大学、进养老院、进社区、进农村、进学校等,开展针对性宣传,通过喜闻乐见、寓教于乐的活动形式,营造全方位、多形式、立体化宣传氛围。

下一步,盐城保险业将以此为契机,持续深入践行金融为民理念,持续组织集中化、常态化金融知识宣传活动,加大金融知识普及宣传力度,不断提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

招商银行盐城分行

召开消保与服务工作会议

□陈潇潇

近日,招商银行盐城分行召开了2024年消保与服务工作会议,为服务示范岗人员进行授牌,全行管理干部以及一线工作人员参加会议。

活动表彰了先进,为服务示范岗人员授牌,并鼓励全体员工以服务示范岗为榜样,加强服务意识和主观能动性,不断提升服务质量,提升消保与服务工作质效。

会议指出,要积极践行“以客户为中心,为客户创造价值”的核心价值观,夯实服务管理基础,优化服务管理流程,切实提高服务质量,全力做好2024年消保服务工

作。压实消保与服务管理工作责任,加强对服务管理人员、网点员工的培训;重视客户投诉,从源头抓起,及时做好全流程跟踪,做好投诉规范处理、多元化解;多种形式开展培训,帮助员工提升服务意识与服务水平,切实提高全行基础服务质量管理质效。

会议组织开展高管讲消保专题学习,引导消费者科学理性投资,提示网点依托盐城市银行业保险业人民调解委员会,进行多元化纠纷化解,并要求各部门、各网点积极围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题开展好“3·15”系列宣传教育活动。

华夏银行盐城分行

提升消费者识别假币能力

□陈旭东

近日,一位平时靠经营早点摊挣点生活费的老大爷来到华夏银行盐城分行网点办业务,其中有一张是假币。确认之后,柜员小黄拿起展架上的反假币宣传资料,耐心地向大爷讲起来:“鉴别纸币真伪,要‘一看二摸三听四测’。首先要看水印,在票面正面左侧的空白处,迎光透视,可以看到立体感很强的水印。还有最明显的是,左下角这个‘100’是会变色的,由绿变

蓝,而假币就看得不太清楚……”耐心细致讲完鉴别知识后,大爷说:“要是早知道就不会被骗了。”

正值金融系统开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,华夏银行盐城分行提醒社会公众,爱护人民币是每个公民的义务,与制假币犯罪作斗争是每个公民的责任。反假工作不仅能维护金融稳定、经济稳定,还有利于社会稳定和和谐,同时,金融消费者也要掌握鉴别人民币的常识,提升识假反假能力。