

工行合肥分行举实措 重实效

扎实做好消费者权益保护工作

万胜 王鹏

2022年以来,中国工商银行合肥分行切实践行“以人民为中心”的发展理念,积极践行国有大行的政治使命与责任担当,认真落实监管部门和上级行消费者权益保护工作部署,多措并举,注重实效,创新宣教方式,扎实推进金融消费者保护知识宣传教育工作,向金融消费者免费提供获取金融知识的途径和防范风险的技能,进一步增强了金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识,着力构建和谐和谐的金融消费环境。

◆ 完善机制 强化推动 ◆

为积极适应内外部形势变化,完善消保工作机制流程,该行专门成立了消费者权益保护工作委员会,由一把手行长任主任,分管行长任副主任,相关部门负责人任委员。消费者权益保护工作委员会秘书处设在消费者权益保护工作办公室(法律事务中心),并根据相关领导和人员变动情况,适时调整了消费者权益保护工作委员会成员,着力强化消费者权益保护工作的研究规划、组织推动、沟通协调、监督检查、总结报告等,在全辖统筹部署开展消费者权益保护工作。

为切实加强消费者权益保护管理工作,科学评估全辖各支行消费者权益保护宣传教育工作开展情况和客户投诉管理工作质效,推动消费者权益保护工作有序有效开展,该行根据监管部门及上级行消费者权益保护工作的相关要求,制定了消费者权益保护工作考核评价办法,评价结果纳入对支行和市行专业部门的经营绩效考评。

◆ 明确责任 积极履职 ◆

面对客户日益多样化的金融服务需求,该行明确责任,建立常态化消保宣传机制。每年初即着手布置“3·15”消费者权益保护教育宣传工作,围绕各类金融消费者,制

定相应的教育宣传活动方案,相关部门密切配合、周密规划,齐抓共管,将教育宣传活动与国家应对老龄化、助力乡村振兴、防范化解金融风险等主题有机融合,与打造第一个金融银行、城乡联动发展等战略深度结合,提高活动触及率、客户参与度和品牌影响力。同时,有针对性地加强客户咨询相对集中、产品规则相对复杂、业务风险相对较高的热点政策、重点业务、常见误区的教育宣传力度,持续畅通消保教育宣传“最后一公里”,并将消费者教育宣传融入营业网点提供产品和服务的流程,主动开展解决客户关切问题、送金融知识上门等活动,多措并举,努力扩大教育宣传活动覆盖面和影响力。

◆ 点面结合 持续宣教 ◆

该行始终秉承“金融为民,教育为先”理念,充分发挥线上线下渠道和资源优势,采取“线上+线下”“厅堂+外拓+媒体”相结合方式,确保宣传教育活动取得实效。

线下,在各网点门楣和LED屏滚动播放“共促消费公平 共享数字金融”活动口号,在电子屏幕播放“3·15”电子宣传海报,在公众教育区、消保专区等显著区域摆放宣传折页、宣传手册等材料,并提供必要的适老设施。各网点结合疫情防控工作要求,主动与周边村(居)委会、学校、特

殊教育机构等对接,通过“进社区、进企业、进学校”等形式,积极开展贴近群众生活的户外宣传教育活动,用消费者喜闻乐见、易于接受的方式宣传热点金融知识,为消费者讲解相关金融产品、法律法规及政策规定,剖析、揭示相关金融风险,现场宣传讲解电信诈骗、非法集资、断卡行动、理性投资等金融知识,扩大金融知识普及范围,持续提升重点群体金融素养,不断优化重点区域金融生态,进一步增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识,助力人民群众更好共享金融改革发展成果。

线上,该行充分利用微信公众号、工银融e联等新媒体,同时在报纸、网站等媒体全方位、多角度地宣传普及金融消费者“八项权利”等金融知识,高效务实地开展形式多样的宣教活动。例如,针对老年人、青少年、残障人士、少数民族居民等重点群体、重点区域个性化、差异化金融知识需求,结合当前消费者关注的热点,精心设计制作了图文并茂的“普及金融知识 守住钱袋子”等宣传长图;大力宣传手机银行、网上银行、智能柜员机、ATM等自助服务的使用技巧和注意事项;主动揭示非法集资、电信网络诈骗、非法放贷、非法金融广告、非法“代理维权”、虚拟货币交易炒作等非法金融活动新情况新特点,加强民法典、个人信息保护法等普法宣传。

同时,组织开展线上培训,重点宣传了警惕疫情期间金融诈骗、购买理财产品、防范电信网络诈骗等15个典型案例的风险提示,揭示了网络诈骗相关套路,提醒消费者注重保管好重要证件和个人敏感金融信息,防范非法金融活动、电信诈骗等活动的侵害。

通过扎实开展形式多样、内容丰富的宣传教育活动,该行主动回应了消费者关切和社会热点问题,社会影响力和品牌美誉度持续提升。

ICBC 中国工商银行 合肥分行

关于变老
我们早有安排
你的逐梦之旅没有负担

#用工行个人养老金,提前规划未来#

- 个人养老金是指政府政策支持、个人自愿参加、市场化运营、实现养老保险补充功能的制度。
- 工商银行可为您提供内容丰富、方便快捷的个人养老金业务一站式服务。



享税优

有规划

省心力

增收益

网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

扫码开启个人养老金之旅
扫码办理可领取最高500元、最低50元微信立减金,先到先得!



云网点



手机银行

广告