

工行河南省分行营业部多举措构建消费者权益保护体系

将消费者权益保护纳入支行考核

银行业务联系着千家万户，关系着亿万消费者权益。

保护消费者的权益，不仅是保护消费者的信心，也是促进银行业健康、可持续发展的内在动力。

多年来，工行河南省分行营业部高度重视消费者权益保护工作，秉承“客户为尊”的服务理念，自上而下、全方位加强消费者权益保护，彰显了全面履行社会责任的良好企业形象。

河南商报记者 陈薇



制图/张劲影

建章立制 构建和谐金融关系

消费者权益保护，是构建良好客户关系的基础和前提。

近年来，工行河南省分行营业部积极探索消保工作提升机制，优化完善金融知识宣传教育模式，全面提升客户满意度，不断构建和谐金融关系。

据介绍，2014年底，为强化牵头管理，该营业部成立了消费者权益保护工作领导小组，下设消费者权益保护办公室，负责牵头消费者权益保护工作的组织推动、沟通协调、监督检查等，配合渠道管理部、业务部门处理消费者维权投诉等；2016年4月，为增强统筹协调效能，又成立了消费者权益保护工作委员会。

此外，营业部还建立消费者权益保护工作联系人制度，在各专业条线和支行层面建立了消费者权益事务联系人机制，要求各支行主管服务副行长主抓消保工作，将消费者权益保护工作纳入支行考核，上下联动，通力协作，形成了一套纵贯全行、横跨多专业的消保工作组织体系。

建立全流程 消费者权益保护体系

消费者权益保护，体现在银行业务的方方面面。工行河南省分行营业部，不断完善管理机制，将消费者权益保护嵌

入各业务流程，从产品销售、服务收费、信息保密等方面加以规范，打造售前、售中、售后全流程消费者权益管控体系。

“我们在各经营层面建立了消保、信访、服务三位一体机制，建立团队，风险、渠道、办公室一把手为团队成员。营业部层面确保信息渠道畅通；办公室负责涉及消保、信访、投诉的信息归集和分解；风险和渠道负责从法律和消费者权益保护角度，结合小额赔付制度，对消费者提出的问题快速反馈，快速答复。”该营业部相关负责人表示。

在日常服务中，重点加强金融消费者知情权、隐私权、公平交易权及相关业务领域的保护力度，比如要求支行客户经理在同客户签合同文本时，充分尊重客户知情权，真正给客户“说清楚”，并认真解答客户提出的问题，涉及消费者切身利益条款要规范提醒，详尽告知。

客户为尊 持续提升服务品质

当前，人们的金融需求越来越多样化，对便捷高效的体验诉求也更强烈。

工行河南省分行营业部将消费者权益保护工作作为提升服务的重要抓手，持续提升消费者服务品质，切实提高客户满意度。通过强化学习培训，提升服务理念，从服务语言、服务礼仪、服务技能、服务效率等多方面强化员工的业务素质和服务能力培养，提高员工综合服务水平，进一步提升服务品质。

大力提升渠道服务能力，在全辖范

围内加大智能设备的投入和自助银行建设，充分运用科技手段，提高办理业务效率，提升客户体验；通过升级智能叫号系统以及对网点功能分区的改善，精确区分业务种类，提升服务效率，减少客户等候时间；从细节着手，提升客户服务体验，比如各网点设置残疾人通道，为客户提供针线盒、婴儿车等。

搭建“连心桥” 普及消保和金融知识

近年来，金融创新与互联网不断发展，银行金融产品越来越丰富，交易渠道越来越多，交易结构越来越复杂。面对新的金融环境与挑战，营业部全方位深化公众宣传教育，持续开展形式多样、内容生动、贴近消费者的宣传教育活动，架起传递金融和消保知识的“连心桥”。

据了解，除按照监管部门要求积极开展“3·15金融消费者权益日”、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“防范和打击非法集资教育宣传月”等系列宣传外，工行河南省分行营业部还主动根据金融消费群体不同特点、消保热点等，细分受众，筛选不同宣传内容开展“校园金融知识宣传”、“老年人金融知识宣传”、“青少年金融知识宣传”、“金融知识进社区”等公众宣传教育活动。

“工行将始终坚持依法依规经营底线，紧绷消费者权益保护这根弦，构建和谐稳定的金融关系，展现国有大行的责任与担当。”工行河南省分行营业部有关负责人表示。

金融资讯

环保同行 绿色共融 省工行营业部开展公益植树活动



省工行营业部开展公益植树活动

3月10日，工行河南省分行营业部80多名党员干部、青年团员在登封

市陈家门义务植树基地参加植树活动，为登封绿化添新绿，为城区建设贡献力量。义务植树这项公益活动，该营业部已经坚持了十几年，不仅展现了工行高效、团结、奋进、协作的团队精神，增强了环保意识，也非常契合工行“绿色金融”的理念。多年来，工行积极推动绿色、循环和低碳发展，推进绿色信贷建设，加大对节能环保等绿色经济领域的支持力度，在推进生态文明建设、助力经济转型升级、创建良好生产生活环境中发挥积极作用，主动履行国有大行的责任与担当。R (李欣)

七旬老人突发心脏病 交行员工爱心施救

近期，一位年近七旬的老人走进交行紫荆山支行营业大厅办业务，大堂经理接待时发现老人神态不正常，脸色苍白、浑身无力、手不停地抖动、嘴角露出痛苦的表情，于是立即安抚老人坐下，并为老人送上一杯温开水。工作人员了解到，该老人曾有心脏病史，于是立即

与其家人联系，并拨打了120。在救护车到来前，工作人员一直陪伴在老人身边，营业部内部主任随同救护车将老人送到了医院。经检查，老人属心脏病复发，幸亏拨打电话及时，老人得到救治，赶到医院的家属深表感谢。目前，老人已出院，身体并无大碍。R (全权)

交行中原中路支行 进社区宣传消费者权益保护知识

为迎接3·15消费者权益保护日的到来，切实履行社会责任，加强信息安全宣传，近日，交行中原中路支行联合万达社区、六合物业举办了以“社区共建话和谐”为主题的专项宣传活动。活动在社区设置理财宣传区、产品宣传

区、信用卡宣传区等，加强产品、信息安全、支付安全、反假货币等方面的宣传，吸引了大量社区居民参与。该专项宣传活动拉近了与社区居民的距离，同社区居民打成一片，达到了很好的金融安全宣传效果。R (全权)

民生银行郑州分行 深入开展“金融消费者权益日”活动

为进一步增强金融消费者的自我保护意识和风险意识，构建和谐的金融消费环境，民生银行郑州分行将于3·15期间在全行组织开展“金融消费者权益日”活动。本次活动主旨在于贯彻落实全国金融工作会议精神和中央经济工作会议精神，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，有效保护金融消费者合法权益，构建安全和谐有序的金融消费环境。民生银行郑州分行以“保护消费者权益，建设服务型标杆银行”为口号，以营业网点为基础阵地，以走进郑州大学宣传为拓展内容，通过多渠道宣传保证宣传普及工作的覆盖面和触达率。R (王远)

中信银行推出丰富汽车金融产品

近日，中信银行在京正式发布与普华永道联合编制的“中国汽车经销商金融发展指数”。目前，中信银行已构建起覆盖汽车产业链上下游直至终端消费者的专业化服务平台，特别是在汽车经销商融资业务方面，历年来该行发放融资金额超过3万亿元，覆盖全国范围60

余个品牌的近5000家经销商。发布会上，中信银行还同步推介了该行汽车金融全产业链服务体系和融资模式，表示将不断丰富和完善汽车金融产品，积极助力行业转型提升，支持实体经济发展。R (张弘扬)