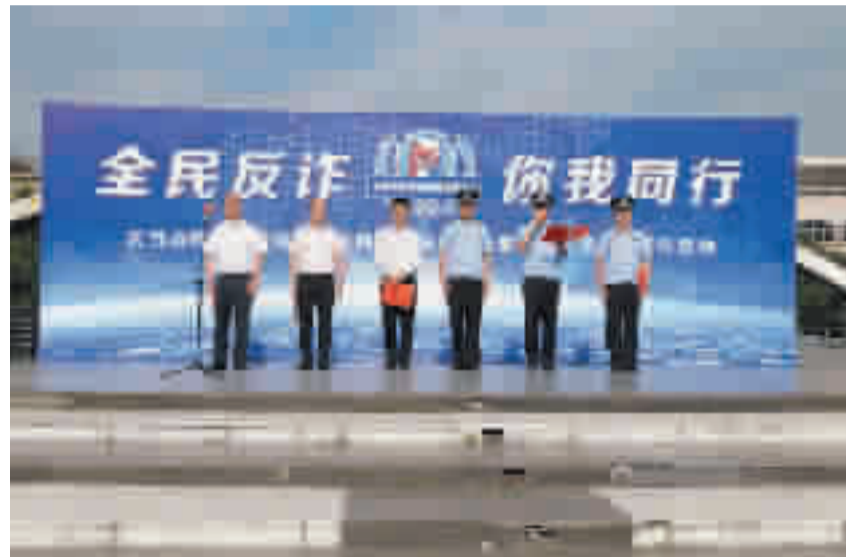


勇担金融消保责任 共促金融和谐发展

——农行十堰分行保护金融消费者权益工作纪实

记者毛以国

通讯员王洋 乐建鸿



“全民反诈 你我同行”活动



“农行杯”十堰全民反诈创意作品有奖征集颁奖仪式



内控案防、反洗钱及“三线一网格”工作例会



金融安全知识进校园



引导市民理性投资

“诚信立业，稳健行远”“客户至上，始终如一”近年来，农行十堰分行积极应对新形势下金融消费者权益保护总体要求和监管趋势，在企业核心价值观和服务理念引领下，全面推进金融消保工作，逐步构建起“全面管理、主动管理、规范管理”的消费者权益保护组织管理运作体系，消保工作迈上新台阶。

以组织领导为抓手 推进金融消保工作

“金融消费者权益保护不仅对于保障个人合法权益有重要作用，而且对于改进金融机构服务质量、维护地区金融稳定都有重要意义。”农行十堰分行高度重视金融消保工作，强化组织领导，将金融消费者权益保护工作纳入每年重点工作计划，进行周密部署和安排。同时，根据监管部门及上级行相关考评内容，对金融消费者权益保护工作相关目标任务进行分解，明确任务和责任，督促落实落地。

以2020年为例，为确保疫情期间消费者权益保障工作有序开展，农行十堰分行成立由分管行长为组长，分行个金部负责人为副组长，辖内支行分管行长为成员的

领导小组，负责组织各支行、网点“3·15金融消费者权益日”宣传活动。分行指定专人及时处理各类客户投诉及业务咨询，并明确各小组成员为疫情期间投诉应急处理第一责任人，确保投诉及业务咨询件件有回复。根据上级行要求明确专人抓落实，并将各行本次“3·15”活动开展情况纳入一季度消保工作目标考核。

隔离不割爱，停工不停学。为了让市民更全面掌握消保知识，更好服务金融消费者，农行十堰分行辖内各支行迅速落实“消保培训一行一课”活动，通过消保知识再培训再学习，切实提高全行员工知识水平和服务能力。

以消保培训为基础，“3·15”活动开展

期间，该行全体干部员工充分利用线上渠道广泛宣传消费者权益保护相关知识，包括组织辖内员工利用朋友圈、微信群等渠道，推送消费者权益知识，让广大客户知晓权利和义务；通过疫情期间常见电信诈骗等真实案例，让实用金融知识深入人心，切实提升消费者金融风险防范意识；各支行借助线上“微沙龙”为客户推介金融产品，利用电话、短信、微信等为客户答疑解惑；疫情期间，该行党员积极参与所在社区、小区疫情防控工作，挨家挨户进行疫情防控知识宣传，向社区居民普及金融消费权益保护知识，提醒居民防诈骗，真正将消保工作落到实处。

以优化服务为抓手 维护金融消保权益

“感谢你们，帮了我大忙。”去年12月1日，客户张先生联系农行十堰分行东岳支行，告知其母亲社保卡遗失需办理挂失补办业务，但其母亲行动不便无法前往营业网点办理。获知情况后，在坚守合规的前提下，东岳支行工作人员决定为老人上门服务，网点主任和客户经理驱车前往老人住处，将准备好的授权书让老人面签，随后网点工作人员和张先生回营业网点为其母亲补办社保卡并激活。

始于感恩，臻于感动。为客户提供便捷、人性化服务，是农行十堰分行对“用心

服务客户，保障消费者权益”的最好诠释。在该行各营业网点，爱心桌椅、绿色通道、无障碍服务设施应有尽有，等候区放有饮水机、雨伞、充电宝等便民物品。针对特殊客户，工作人员会第一时间上前协助，全程引导，将温情服务送给客户。“工作立足诚信化、服务管理精细化、服务流程规范化”是该行始终追求的目标。

“感谢农行十堰分行‘房抵e贷’产品，解了我燃眉之急。”去年4月，因疫情期间存贷积压，资金回笼不及时，客户李某十分焦虑。该行向其推荐“房抵e贷”产品，李某

在客户经理协助下通过掌上银行申请贷款，仅用10分钟就成功获得贷款。

农行十堰分行的服务不仅体现在日常细节，也体现在提升消费者金融服务可获得性上。该行将普惠金融提质作为保障消费者权益的重要内容，截至去年底，该行在银保监口径普惠金融领域贷款余额18.17亿元，比年初增加6.55亿元，普惠贷款增速56.32%，高于各项贷款平均增速44.72个百分点。银保监口径普惠有贷客户达到2971户，比上年增长916户，增长率为30.83%。

以内控管理为抓手 落实金融消保责任

银行内控管理是保障金融消费者权益的重要一环。近年来，农行十堰分行内控合规工作紧紧围绕省市分行和监管部门工作总体部署，扎实推进反洗钱与制裁合规执行力建设，着力提升非现场监测评价和案防风控水平，为保障消费者权益和全行业务经营平安运行、稳健发展提供了有力保障。

该行成立由“一把手”为组长、其他班子成员为副组长、各部门负责人为成员的案防和合规文化建设工作领导小组，按照“守土有责”要求，各级行“一把手”严格履行“一岗双责”，把内控合规和案件防控工作贯穿于业务发展全过程，真正形成内控案防工作“有领导管、有部门抓、有专人督、有责任人办”的运行格局。

该行细化管理办法，根据内控合规、反洗钱等工作要点，结合实际统一制定下发《十堰分行2020年内控案防、反洗钱、法律工作要点及案件防控工作指引》，对全行2020年合规条线工作进行安排部署和强力推动。

以宣传教育为抓手 普及金融消保知识

“成功办理一户信用卡副卡，即可得到50元手续费！”听到客户陈述，农行十堰分行郧西支行工作人员立即警觉起来。经过详细询问，确定客户遇到电信诈骗。随后，经过反复引导，通过客户手机撤销副卡办理申请，并为其普及了电信诈骗伎俩。得知真相的客户对该行认真负责的态度连连称赞！

为深入落实服务金融消费者责任，树立地方国有大型银行良好社会形象，农行十堰分行秉承“每一丝疑点都不能放过”的态度，在风险防范领域精耕细作，让电信诈骗分子无机可乘，全方位、多形式、常态化开展金融知识全民普及活动，为我市创建全国文明城市贡献金融力量。

“守住钱袋子，护住幸福家”“存款保险，保护存款”……在农行十堰分行，金融知识提示标语无处不在，网点工作人员现场开展“金融大讲堂”微沙龙，向客户讲解存款保险制度、电信诈骗防范要点，通过接地气、高频次的宣教活动，全面提升广大消费者金融素养，增强其金融风险“免疫力”。

同时，该行主动延伸服务触角，精心开展金融知识

建立健全案防制度，制订《中国农业银行十堰分行案件防控与利剑计划考核评价方案》《中国农业银行十堰分行案防工作责任实施细则》等案防管理制度和案件防控考核方案，明确两级行及其辖属部门主要负责人是本单位（部门）案防工作第一责任人，将案防责任层层分解落实到每个单位、岗位、员工和环节，分层签订案防责任书，构建“横向到底、纵向到边”的案防责任网络。

与此同时，农行十堰分行强化职工内控管理学习教育，扎实开展《员工行为守则》学习教育活动；创造性开展“五个一”活动，即“进行一次合规宣讲、开展一次合规大讨论、参加一次学习测试、撰写一份学习体会、做出一份合规承诺”。通过认真组织、分层推进内控管理学习教育活动，推动全员牢固树立法律、制度和规矩意识，持续提升全员合规能力和全行内控合规管控水平。

进企业、进社区、进校园活动。在社区设立金融知识普及站，现场答疑解惑，发放宣传资料，将金融知识送上门。借助医师节等节点，积极开展金融业务办理活动，现场满足医护人员金融业务需求。积极对接高校，将金融知识和金融服务带给广大学生和家，打造“智慧校园交费平台”，赢得了广大体验客户好评和支持。

打击电信诈骗，要从源头上堵截。该行加大投入支持科技金融，强化金融防护系统，定期开展全行员工风险防控教育和能力提升培训，打造专业素质一流、服务能力出众的员工队伍。积极参与外部打击金融诈骗活动，该行出资协助举办“十堰全民反诈创意作品有奖征集”活动，提升了全民反诈参与度，增强了全民反诈意识，为全市金融知识普及贡献了力量。

金融消费者权益保护任重道远。在今后的工作中，农行十堰分行将进一步创新工作理念、完善工作机制、夯实工作基础，推动消费者权益保护工作规范化、高效化发展，努力构建良好的金融消费环境。



普及金融知识



发放金融宣传资料



推介金融产品



热心帮助行动不便的客户



上门提供金融服务