



强化服务保障 守护消费安全

——农行十堰分行保护消费者权益工作纪实

记者马胜江 通讯员王国珍 秦武平

服务有保障,客户更舒心。

长期以来,农行十堰分行坚持践行“以客户为中心”服务理念,不断完善消费者权益保护工作制度,持续强化金融消费者权益保护意识,大力开展金融安全知识普及,切实履行消费者权益保护主体责任,努力提升消费者权益保护工作水平,积极打造服务品牌,为优化消费环境、促进消费繁荣作出了积极贡献。

2021年以来,农行十堰分行被十堰银行业协会、十堰市保险业协会授予十堰市“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”宣传服务月优秀组织奖,被十堰市政府授予“金融支持地方经济发展突出贡献单位”,农行十堰车城支行营业室荣获湖北省银行业金融机构“金融消费者权益保护示范网点”荣誉,农行十堰分行郢阳滨江支行员工李丹荣获十堰市“金融好网民”称号。

完善体制机制 强化服务保障

为进一步压实消费者权益保护主体责任,强化服务保障,增强消保工作责任感、使命感,农行十堰分行成立以行长为主任委员、分管零售业务行领导为副主任委员、各室负责人为委员的金融消费者权益保护委员会,设置个人金融部为消费者权益保护牵头部门,由个人金融部总经理兼任消费者权益保护办公室主任,设置消费

者权益保护岗2人,具体负责建立健全金融消费者权益保护机制,及时妥善处理客户投诉事项,其他各部门共同配合,齐心协力,确保消费者权益保护工作连贯、高效、有序开展。

为强化考核,该行将消保工作考核纳入全行综合绩效考核考评方案,设置专项考核分值,按季考核。对发生重大侵害消费者权益事

件,或因涉消费者权益保护事项被人行、银保监、消委等监管部门作出负面通报或提出监管意见的事项实行重点扣分,并纳入一票否决。加大对点均服务投诉次数比上年(同期)增加情况扣分量,增加客户平均等候时间和满意度调查扣分项,鼓励网点打造服务标杆,通过考核将全行网点打造成消费者满意的金融服务平台。



2021年“3·15”,农行十堰张湾支行走进湖北汽车工业学院,开展“树立理性消费观念 谨防过度借贷”宣传活动

普及金融知识 优化消费环境

2021年以来,农行十堰分行先后组织开展“3.15金融消费者权益保护日”、“普及金融知识万里行”、“守住钱袋子”、“防范非法集资宣传月”、“防范电信网络金融诈骗”等一系列金融知识普及宣传活动。通过走进社区、走进商圈、走进企业、走进校园等方式,向广大市民宣传金融知识、提供金融服务,共同营造良好金融消费环境。其中,辖内14家支行、60个网点,累计开展金融知识宣传活动70余次,发放宣传手册、防诈骗宣传单等资料20余万份,接待客户咨询5万余人次,并持续加大在主流媒体宣传宣传力度。活动在社会引起强烈反响,受到广大金融消费者高度好评。

送金融知识进乡村。为确保广

大农民朋友共享金融服务、用好金融知识,农行十堰分行各县级支行利用周末时间组织宣传队,深入辖区乡镇,手把手教当地群众识别假币技巧,宣传电信网络诈骗套路,不断提升村民金融消费安全意识。

送金融知识进社区。社区、市场是人流量较为集中的地方,也是非法集资广告、金融诈骗聚集多发区,为提升社区居民反诈能力,打击非法集资等违法违规活动,农行十堰分行、城区支行同步组织宣传小组,深入农贸市场、居民小区向市民发放防诈骗、防非法集资宣传单,为商户讲解非法金融广告识别方法、技巧,并利用下班时间在周边小区门口设置展台,为居民提供各类金融政策讲解、惠民产品咨询等系列服务。

送金融知识进校园。长期以来,农行十堰分行大力开展金融知识进校园活动,为广大青少年普及金融知识、提供服务保障。2021年以来,农行十堰分行与丹江口市实验中学、十堰市京中实验学校、华中师范大学附属武当中学、郢西县天河英才实验学校等学校合作,深入开展金融基础知识普及推广,取得良好效果。

送金融知识进机构。2021年6月,农行十堰分行房县支行利用周末时间组织宣传队,来到房县城关养老院开展“聚焦老年客户,宣导适老服务”宣传活动,为20多位老年客户,介绍防范金融诈骗技巧,讲解定期存款、保险、理财产品购买注意事项,提醒老年朋友远离非法集资,得到一致好评。



客户赠送锦旗:“国有大行勇担当 为民办事美名扬”



去年9月23日,十堰分行走进十堰高级职业学校,开展金融知识进校园宣教活动



去年12月17日,十堰分行个人金融部在郢阳区柳陂镇山跟前村开展党建“1+2”结对帮扶活动

保护消费权益 守护消费安全

为有效保护消费者权益,农行十堰分行将消费者权益保护教育纳入新员工培训第一课,加大消费者权益保护法、金融消费者权益保护实施办法等法律法规学习普及力度,不断提高员工消费者权益保护意识和服务能力。2021年以来,开展包括高管在内的全行性线上线下培训7次,培训人员累计达3000人次,实现消保培训全覆盖。

为畅通投诉渠道,妥善处理投诉,有效化解纠纷,农行十堰分行形成了总行95599远程银行直联网点、多部门联动的投诉处理机制,对客户诉求严格规范处理流程,重点强化处理效果。在此基础上,积极参与十堰市金融消费者权益保护与纠纷调解

中心工作,主动引导客户通过纠纷调解中心化解矛盾,有效保障消费者合法权益。

打击和防范电信网络金融诈骗,是守护金融消费安全的重要措施。长期以来,农行十堰分行认真落实国务院部际联席会、全省厅际联席会对打击、治理电信网络金融诈骗工作部署和监管要求,制订防范和治理电信网络金融诈骗工作方案,全面抓牢防范和打击电信网络金融诈骗工作。

2021年,农行十堰分行全行围绕防范和打击电信网络金融诈骗,集中开展防范和打击电信网络金融诈骗宣教40余次,印刷宣传折页5万余份。利用线上渠道资源,通过农行掌银、网银、门户网站等平台,大力投放

防范和打击电信网络金融诈骗宣传视频,对全行59家营业网点800余名一线人员开展防范电信网络金融诈骗知识培训,向全行存量个人客户推送防诈、反诈提醒短信。在规范化管理上,加强涉案账户排查,全行累计排查账户317.04万户,对3.2万户可疑账户采取管控措施。协助公安机关处置涉案账户300余户,网点堵截疑似参与电信网络金融诈骗事件40余起,为群众挽回经济损失达650余万元,切实保障了广大群众资金安全。

优化消费环境,共促消费公平。在今后工作中,农行十堰分行将不断优化服务、完善管理,为营造更加公平、和谐的金融消费环境作出更多新的贡献。