

优化服务 消保先行

编者按:

银行业和保险业属于现代服务行业,服务客户是天职。保护好金融消费者权益是维护金融稳定的基础,既关乎群众的安全感获得感幸福感,更关乎银行和保险行业的可持续发展。近年来,我省各银行和保险机构牢固树立“以人民为中心”的发展思想,一方面,积极为群众提供全功能、全渠道、全天候的便捷金融新服务;另一方面,聚焦百姓关切,增强维护消费者合法权益的能力,优化了全省的金融生态环境,为金融服务实体经济营造了良好氛围。

山东交行:为市民上一堂生动消保课

3月14日,交通银行山东省分行“好客交行,消保先行”金融知识宣传活动在济南举办,以现场宣讲、案例真实再现、监管部门问答等形式,为近百位普通市民上了一堂生动的消费者投资保护课。

□ 本报记者 李铁
本报通讯员 刘凯

维护八项基本权利

根据中国银保监会的安排部署和中国银行业协会的要求,山东银行业于3月11日至15日开展2019年“3·15”银行业消费者权益保护教育宣传周活动。

今年“3·15”教育宣传周活动统一口号为“以消费者为中心优化服务”,旨在引导银行机构强化服务意识,规范市场秩序,注重服务质量和效率,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,提升金融消费安全意识,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境。

山东省银行业协会专职副会长张强介绍,重点围绕金融消费者的八项基本权利,采取以案说法的方式,通俗生动地向消费者宣传讲解常见的侵权行为,做好依法维权,积极构建银行业与消费者互诚互信的良好关系。

活动现场,针对信息安全权、受教育权、自主选择权等八项权利,山东交行以展板演示和PPT讲解的形式,为现场观众作了细致的讲解,并配有有奖问答帮助掌握。

济南市民王女士说,没想到消费者还有这么多基本权利,以后在维护自身权益时,就知道该怎么争取了。

改善消保服务质量

当前,投资理财、私募基金、网贷等各类机构众多,产品、渠道各式各样,金融消费者风险损失事件屡见不鲜,针对理财产品的投诉和权益保护变得越来越普遍。

山东银保监局消费者权益保护处处长王静说:“消费者需要清醒地认识到,银行理财产品不是存款,而是投资产品。理财有风险,投资需谨慎。”她认为,投资者应该从树立良好的投资意识和风险意识,了解自身的风险承受能力,掌握购买产品的风险状况,在银行理财专区购买等方面提高自身的风险识别能力。



图①:交通银行山东省分行举办的“好客交行,消保先行”金融知识宣传活动现场;图②:工作人员走上街头宣传;图③:交通银行济宁分行工作人员到体育场宣传;图④:交通银行济宁分行举办宣传讲座。

王静还建议,一旦出现风险,投资者可以通过法律渠道确保自身的权益。除了向公安机关报案,消费者可以拨打银保监会全国统一投诉维权热线12378寻求帮助。

交通银行山东省分行副行长孙亮郑重承诺,2019年,交通银行山东省分行将持续改善消保服务质量,创新消保服务形式,与省内其他金融机构一起,将消费者权益保护和金融知识普及作为履行社会责任的重要内容,全方位、系统化、持续性地推进这项工作。

山东交行还现场发布了《金融知识那点事儿》、消保访谈栏目,加大线上宣传力度。同时,山东交行还选拔金融知识宣讲员,组成宣讲团队。截至目前,山东交行共举办活动100余起,参与员工1500余人,受益群众25000余人。

提升公众满意度

文明优质服务是银行经营发展的根基,是行业核心竞争力的重要组成,也是银行业承担社会责任的重要体现。张强表示,山东银行业各机构要充分利用“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动契机,以消费者为中心,积极回应社会关切,不断加强服务提升工作,提升服务意识,公开服务承诺,创新服务形式,不断优化服务水平,提升社会公众满意度。

据了解,在中国银行业协会组织的文明规范服务示范单位评选中,自2012年以来,山东交行有3家网点获评中国银行业文明规范服务百佳示范单位,14家网点获评十佳示范单位,17家网点获评五星级网点,5家网点



获评四星级网点,获评数量当地同业领先。

对特殊群体客户的服务最能体现银行的服务能力。山东交行消保部副总经理董瑾介绍,该行无障碍通道覆盖率目前达到83%,无障碍服务电话、爱心服务窗口和爱心座椅覆盖率达到100%。早在2013年,该行就在每个网点张贴“导盲犬可入”指示牌,方便携带导盲犬的客户至网点办理业务,为省内首家可携带导盲犬办理业务的银行网点。

近年来,山东交行还加快建设了网点无障碍服务通道;为残障人士提供专用爱心车位;设立无障碍服务电话和呼叫按钮;配备爱心座椅、手写板、盲人版业务服务指南、助盲卡,特别制作了盲文版金融消费者保护手册;对特殊群体客户进行全程业务指导引领,确保为特殊群体客户提供优质、便利、高效的服务。

山东建行:持续推进消保工作

建设银行山东省分行结合转型发展实际,通过健全组织体系,完善制度文件,加强消保审核,强抓宣传教育,注重员工培训,营造“知消保、懂消保、用消保”的良好氛围,切实解决消费者关心的热点难点问题,多措并举推进消费者权益保护工作有序开展。

□ 本报记者 王新蕾
本报通讯员 宋志修

人人懂消保:

健全消保工作组织体系

2018年以来,建行山东省分行以提高客户满意度、降低客户投诉数量为目标,把消费者权益融入日常经营管理的各项工作中,使其成为全员恪守的基本价值取向和日常行为准则。

建行山东省分行行长段红涛要求全行员

工以“正视个体差异,尊重客户人格”为遵循,建立客户投诉三个“一把手”快速处置机制,要求基层网点、管辖支行、二级分行一把手对重大客户投诉必须亲自过问、亲自参与、亲自推动、亲自解决。

“目前,建行山东省分行及16家二级分行成立了消保工作领导小组,把消保工作作为‘一把手’工程,基层单位负责人亲自抓消保,亲自处理客户投诉,带动基层员工养成消保意识,形成‘人人懂消保、事事重消保’的良好局面。”建行山东省分行公共关系与企业文化部副总经理范祖红说。

2018年,建行山东省分行对消保工作纲领性制度进行修订,完善了高级管理层、消保工作领导小组、牵头管理部门及成员部门的工作职责,明确了包括消保审核、信息披露、专区“双录”、宣传教育、员工培训、信息保护、特殊群体保护、投诉管理、信息报送、对外沟通、监管考核等内容,建立了责任明确、分工合理、内容全面、体系完善的消费者权益保护工作机制。

宣传重实效:

确保常态化、特色化

3月4日至3月22日,建行山东省分行开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,

充分利用网点LED显示屏、电子海报机、电视、自助机具等播放活动标语、海报或活动宣传片;在营业大厅安排专人或志愿者,充分利用宣传专区、“劳动者港湾”向客户讲解金融知识、解答客户疑问;畅通投诉渠道,及时、高效、妥善地受理、处理“3·15”期间金融消费者的投诉与咨询。

活动期间,建行山东省分行在官方网站开辟宣传专栏,利用官方微信公众号开设“消保课堂”,向广大消费者宣传金融知识;创新宣传手段和方式,广泛发动员工发挥特长,围绕活动主题,采用微信长图、视频短片、微电影、生活情景剧、抖音、动漫、公益广告片等方式提高宣传效果。

据介绍,2018年,建行山东省分行开展了“诚信3·15,建行伴您行”“守住钱袋子”等活动,设立“每日一课”消保学堂,针对老年人、渔民、环卫工、建筑工、残障学生等开展特色宣传;全年共开展宣传活动10328次,印发宣传材料126.4万份,参与员工28584人次,发送短信、微信98.24万次,受众消费者2775.51万人次,通过电视台、电台、网络、报纸等媒体开展宣传报道760次。

消保有温度:

堵截诈骗预防为先

2月18日15时,一位年近9旬的老人来到建行济南历下支行青年东路分理处,要把定期存款提前支取,经办柜员王倩按照防范电信诈骗“三问四提示”工作要领询问取款用途并进行风险提示,老人称家人急需使用,要求赶紧取款。

柜员立即向营运主管陈秋香报告情况,请求共同甄别,以防老人被骗。陈秋香联系老人亲属,经沟通得知,老人遇到了电信诈骗,对方以家人司法纠纷急需现金为由骗取钱财。

建行济南历下支行青年东路分理处员工的防范意识、责任感以及耐心服务态度得到老人及家属认可。

“针对老年人、病患者、残疾人等11类特需客户群体和22类容易发生投诉的客户问题,我们研究编制了《特需客户服务流程指引》和《客户问题处理模型指引》,明确了服务流程、服务要点、参考话术、预防措施,在容易引发问题的关键部位坚持预防为先,增强员工服务技能和问题处理能力,时时带着感情,留有温度,讲究技巧,找对方法。”范祖红说。

据介绍,2018年,建行山东省分行对弱势消费者提供上门服务6745次,拦截诈骗333次金额639.94万元,救助弱势群体6018人次,收到消费者送来锦旗、感谢信578次。

工行山东省分行 提升老年人防金融风险意识

□ 记者 王爽 报道

为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,降低金融风险,工商银行山东省分行近日在济南市老干部活动中心开展了大型金融知识宣教活动。

本次活动由工商银行山东省分行主办,工商银行济南分行承办。活动主要面向济南市直机关150多名离退休干部职工,旨在普及金融基本知识,宣传消费者享有的法定权利,强化老年消费者的风险责任意识,引导老年消费者合理选择金融产品和服务,免受金融诈骗,通过合法途径解决金融纠纷,维护自身合法权益。

为达到良好的宣传教育效果,该行在老干部活动中心现场搭建了背景及小型舞台。活动内容丰富、形式多样,采用多种老年消费者喜闻乐见的方式进行宣教。该行还发放自行设计的宣传手册,介绍了对非法金融活动的预防及应对措施。

中行山东省分行深入开展 金融消费者权益宣传活动

□ 记者 王爽 报道

为提升宣传效果,该行根据不同人群策划了差异化活动形式,在全辖组织开展了“靓丽女神节、中行为您保驾护航”金融知识宣传活动,并针对老年人、工人、农民等人群积极开展“进老年大学、进企业、进农村、进社区”等方面面对集中宣传活动,现场解答和解决金融消费者日常生活中遇到的问题和难点,得到了广大金融消费者的欢迎和认可。

为提升宣传效果,中行山东省分行自3月1日起充分发挥网点宣传主阵地作用,在全辖各网点门楣显示屏和网点电子显示屏循环播放“3·15”宣传口号和相关宣传语,各网点统一张贴海报,摆放宣传折页和物料,积极宣传财产安全权、知情权、自主选择权等八大金融消费者权益及与消费者关系密切的电信诈骗、信用卡安全用卡等知识,大堂经理身披活动绶带主动开展“厅堂微沙龙”活动。

为提升宣传效果,中行山东省分行自3月1日起充分发挥网点宣传主阵地作用,在全辖各网点门楣显示屏和网点电子显示屏循环播放“3·15”宣传口号和相关宣传语,各网点统一张贴海报,摆放宣传折页和物料,积极宣传财产安全权、知情权、自主选择权等八大金融消费者权益及与消费者关系密切的电信诈骗、信用卡安全用卡等知识,大堂经理身披活动绶带主动开展“厅堂微沙龙”活动。

山东国信 积极“走出去”宣传消保

□ 记者 王爽 报道

山东国信积极履行消费者权益保护公益宣传的责任和义务,将今年3月份定为消保宣传月,紧扣“以消费者为中心优化服务”主题,开展了一系列主题鲜明、形式多样的宣传活动,成效显著。

强化营业场所阵地宣传。利用办公大楼楼体宣传LED屏和财富管理电子屏、海报展架等普及各类金融知识,营造浓厚的金融宣传氛围,向客户发放宣传折页和风险提示单,提醒警惕非法金融广告风险,树立互联网金融风险防范意识。为更好地了解客户需求,开展“客户满意度问卷调查”,已累计发放问卷、宣传折页近500份,悉心听取客户意见建议,不断改进提升服务质量。

积极开展“走出去”宣传。联合济南市历下区千佛山街道党群服务中心开展“权益、服务、安全、保障”主题公益讲座,普及消费者权益八项基本权利,针对互联网理财市场乱象提醒大家选择正规理财渠道,加强个人信息保护,得到市民的广泛参与和欢迎。走进烟台芝罘区企业家联合会,以茶话会的形式与当地企业家们品茶话金融,围绕如何挑选适合的金融理财产品、运用家族信托业务助力企业转型升级等内容进行深入沟通,获得了企业家们的一致好评。

中信银行济南分行 用心呵护老年客户合法权益

□ 记者 李铁 报道

为加大老年人金融知识普及力度,3月15日,中信银行济南分行在山东省老年大学中信分校开展了“3·15”主题宣传活动,面向交谊舞、拉丁舞、柔力球、舞蹈表演等8个班组的近百位学员进行消费者权益保护宣传。

本次宣传活动主题为“增强老年人风险责任意识”。通过对冒充熟人诈骗、冒充公检法机关人员诈骗、低价购物诈骗、刷单兼职类诈骗等典型案例进行生动鲜活的讲解,有效增强了老年客户的风险识别能力和责任意识。同时,重点宣讲了警惕陌生电话推销贷款和非法网络贷款,提醒广大老年客户实时谨记“不存在免费或免息的贷款”,莫因贪念“小便宜”而掉入套路和陷阱。这是中信银行济南分行连续五年举办此类活动。

渤海银行济南分行 多种形式宣传金融知识

□ 记者 李铁 报道

渤海银行济南分行部署开展形式多样的“金融消费者权益日”活动,向广大消费者群体宣传金融知识。

渤海银行济南分行各家网点利用客户等待时间,精心准备金融消费者权益保护小课堂活动,向消费者讲解金融风险防范、金融消费者权益保护知识;解放路、市中支行等持续开展“行长大堂”活动,行长、零售分管行长在大堂接待客户,听取客户对工作的建议和意见,以客户为中心,努力改进提升服务,打造最佳体验现代财富管理家。

同时,各家网点积极开展金融知识宣传活动,对周边企业、商户及小区居民开展金融消费者权益保护活动。万达广场支行在万达广场小区开展金融消费者权益保护宣传活动,宣讲金融法规政策,普及金融知识,提供金融咨询服务。