



热烈庆祝 建设银行蚌埠市分行荣获 315 诚信银行

践行金融工作人民性 履行消费者权益保护责任

近年来,建设银行蚌埠市分行坚决贯彻“以人民为中心”的发展思想,坚持“以客户为中心”的经营理念,切实维护消费者合法权益,把保护金融消费者权益的要求和理念根植日常经营管理,以实际行动积极响应国家战略,积极展现着国有大行积极履行社会责任的良好形象。最近,该行又荣获“315诚信银行”称号。

建设银行蚌埠市分行是怎样进行消费者权益保护的?取得了哪些成效?今年“3·15”,该行又将开展哪些特色活动?记者与该行党委委员、副行长吴素娟进行了对话。

记者: 3月1日,银保监会发布的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》已经正式实施。作为综合性大型商业银行,我们会怎样把文件中对金融机构的要求落到实处?

吴素娟:我行正在全面宣传贯彻《银行保险机构消费者权益保护管理办法》,要求每一位员工都能够把保护消费者合法权益的主体责任扛在肩上、记在心中,同时在制度和流程管控中,我们把保护金融消费者权益的要求和理念根植工作的全方位、全过程,致力成为客户放心的财富管理银行。

“315”前后和全年的具体部署包括:推进常态化金融知识教育,组织一系列金融知识主题教育宣传活动,同时积极主动开展面向老年人及青少年特色化活动;在建行研修中心开通“金智惠民”频道,发布“老年消保课堂”及“小小银行家”“以案说险”系列消保课堂。线上线下相结合,通过数字化宣教方式,触达更多的消费者,提高金融消费者权益保护知识的覆盖面、知晓率。

记者: 金融知识的专业性相对较强,怎样把专业知识讲得通俗易懂,让老百姓能够理解和掌握呢?贵行采取了哪些办法?收效如何?



吴素娟:在普及金融知识方面,我们有一系列特色的线上答题活动贯穿全年,如“造福季、奋斗季、财富季”大型数字化经营活动中,通过“全民答题抽锦鲤大奖”“我眼中的消保”等互动游戏、知识普及、视频学习板块,寓教于乐,让百姓在参与活动互动的同时,学习金融消保知识。这让消保、反诈等知识寓教于乐,点点手机答题,不仅能学到知识、了解信息,还能获得积分,兑换奖品,这起到了很好的宣传效果,消费者积极参与,我们个人金融部门每位同志分享的活动链接都有数百名消费者参加。

同时,我们还有一系列针对不同群体的宣教活动,比如针对“银发客群”,制作老年消保课程,案例化讲述预防电信诈骗知识,让他们“一看就会,一学就懂”;手机银行开通“智能班克讲消保”功能,方便老年人“听见”消保知识,享受智能化福利,“请进来”与“走出去”相结合开展金融知识宣教,重要节假日邀请老年人到网点参加活动,提升预防电信诈骗意识;组织员工深入网点周边,送金融知识到社区老人身边。

针对青少年群体,我行将金融知识教育宣传工作融入青少年日常成长,依托建行研修中心,打造“金智惠民”频道“小小银行家、大学生”专区,实现一部手机就让金融知识“随手可及”。利用重要

节假日,走进学校开展反假币、保护个人信息等浅显易懂的金融知识宣传,将青少年易受侵害的社会痛点难点问题作为宣教工作重点,通过创作“消保从娃娃抓起、消保青年说/智者说”系列作品,用孩子们的视角,场景式再现生活中的点滴小事……这样一个个地讲述典型案例,教会孩子们识别电信诈骗,做好信息保护,从小树立正确的金融观、价值观,切实提升青少年金融素养,实现教育一个孩子,辐射一个家庭,造福全社会。

记者: 把消费者权益保护落到实处,关键还是看为消费者做的实事,取得的实效。贵行是如何保护消费者个人信息的?

吴素娟:个人信息保护是广大金融消费者较为关注的一项权益,我行高度重视个人信息保护,在日常工作中严格执行总分行制定的消费者信息保护专项制度,从信息的收集、处理等层面细化管理,保障消费者的信息安全。



很多消费者关心,银行工作人员是不是能无限查询其个人信息?这个答案是否定的,银行对客户信息查询管理非常严格,有完备的信息查询管理授权机制,想要提取使用的客户信息均需履行相关手续并且经过严格授权,否则工作人员是无法查询下载客户信息的。

再比如,在业务部门给客户推送信息时,除了常规的业务审查,我们还会进行消费者权益保护的相关审查。审查内容包括查看其是否符合对金融消费者“八大权益”的保护,举个例子,比如消费者知情权,那么我们在推送活动的信息内容中,就不允许出现“数量有限、欲购从速”这样的文字,而是必须要真实、准确地告诉消费者,这一产品、服务或者优惠、福利、奖品的数量到底有多少。

记者: 在金融消费的环境中,老年客群、残障人士等是较为弱势的群体,特别是随着科技发展,他们往往难以跨越金融消费中的“电子鸿沟”,对于保障这些群体的利益,我们采取了哪些办法?

吴素娟:建行蚌埠市分行针对老年人以及残障人士等特殊人群准备了一系列的关爱服务措施,从营业大厅门口的无障碍通道到厅堂内的爱心专座,再到柜面的老年人、残障人士专用服务柜台;此外,还准备有拐杖、老花镜、放大镜、盲文卡等物资。

当然,最暖心的服务是人。在硬件保障的前提下,我们更加重视员工服务意识、服务能力的提升。我们定期组织厅堂服务人员学习基础手语、特殊人群服务流程、开展突发事件应急演练。在风险可控的原则下,网点还会为因某些特殊原因不能前往营业厅办理业务的特殊人群提供上门服务。总之,就是把消费者当家人,想消费者之所想,急消费者之所急,设身处地为需要帮助的人提供力所能及的金融服务。

建行生活APP

百元礼包
支付无忧

新用户百元好礼

周四5折享美食

生活卡新客礼
满21元减20元券

满减省省省

周周享5折 福利不停歇

划重点啦!!! 现在下载建行生活APP
新用户注册可得百元好礼

更有周四5折享美食
生活卡新客领满21元减20元券!

还有各种满减省省省~还不扫码下载了解下?

建行生活

现在下载
一键省钱

扫码左侧二维码
前往活动

活动时间: 2023.1.17-2023.3.31

建“社”开卡享好礼

开通实体社保卡 至高可领101500cc豆

扫码左侧二维码
前往活动

中国建设银行
客户服务热线: 95533
网址: www.ccb.com

中国建设银行

资产提升月月赢

2023年3月1日~3月31日

云工作室·伴您善理每一分财富

长按识别二维码 查看最新动态