

建设银行蚌埠市分行

金融高管讲消保

建行服务在您身边

金融消费,关系到我们每个人的切身利益,维护金融消费者的合法权益是落实“以人民为中心”发展理念的具体举措。建设银行蚌埠市分行以持续提升金融服务水平、加强金融知识普及教育为己任。近日,就该行金融消费者权益保护方面的举措,记者采访了该行副行长吴素娟。



记者:在维护金融消费者权益方面,建设银行蚌埠市分行是怎么做的?目前消费者的满意度如何?

吴素娟:建行蚌埠市分行始终秉承“以人民为中心”、“消保为民”的初心,切实维护消费者合法权益。为此,我们将消保工作纳入党委中心组日常工作,加强机制建设和考核,严格落实“首问负责制”、“一把手负责制”。在这样的长期努力下,我行的客户满意度持续提升,最新数据显示,2024年2月份客户满意率达100%。

记者:在服务金融消费者方面,我们有什么特色做法呢?

吴素娟:近年来,我行着力在优质服务上下功夫,服务便民、产品惠民,在依法合规的服务客户过程中,始终把消费者合法权益放在首位。这在很多具体的金融消费者的个人经历

中都能得到体现,我举个例子——本月初,一位女士到我行某网点要领取其不满16周岁的孩子的低保费用,但其社保卡未激活。工作人员告知需孩子的及这位女士本人的身份证、孩子的出生证明、孩子户口本(因这位女士与孩子户籍不在同一户口本)才可以办理。网点大堂经理在得知孩子为重度残疾后,立即组织工作人员携带设备上门为其服务。当天,这位消费者就如愿领取到了低保金。

在贷款方面,我们也在大力推广小微企业普惠信贷、个人快贷手机线上申请,方便客户需求,缓解资金压力。如“惠懂你”及线上“快贷”业务,围绕“数字、平台、生态、赋能”的发展方向,结合了抵押贷款、担保贷款、信用贷款等产品的业务特点,再如“云税贷”、“商户云贷”、“皖企惠贷”、“善新贷”、“皖农云担通”、“裕农快贷”等新产品,都可以线上操作,方便快捷地满足小微企业和个人客户的信贷需求。

记者:但是再好的服务也难免有疏漏,如果遇到有消费者提出的具体问题,咱们会怎么处理呢?可以举例说说吗?

吴素娟:是的,消费者可能会遇到各种各样的问题,我们都秉持着“消保为民”的理念一一处置。比如去年夏天,就有一个事例,消费者张某在我行ATM办理现金存款,



ATM人脸识别多次均不成功,其联系到网点大堂经理后,在大堂经理协助下完成了存款。虽然这一位消费者的服务完成了,但我们马上排查问题发生的原因,后发现该网点地处交通干道东侧,自助设备大厅有西晒情况,夏季的强烈阳光影响了消费者的体验,网点将这一情况反馈到市分行后,我们统一对全辖的自助设备逐一巡查,对有西晒的橱窗贴深色膜,解决了因光照不能人脸识别及客户隐私保护的问题。

再如,今年春节前一天,一男士通过95533投诉个人储蓄卡被管控,要我行解除管控。接到诉求后我们第一时间查询到该客户在蚌埠的储蓄卡已销户,被管控的是在浙江诸暨的银行卡,随即电话联系他。得知他长期在亳州后,工作人员告知其可就近到亳州当地建行任一网点核查、联系浙江诸暨网点,经两地网点联动核查,当日为客户解除了账户管控,客户对我们再三表示感谢。

另一方面,我们也通过丰富多彩的客户回馈活动让客户真正得到实惠。比如“资产提升月月赢”、“办社保卡有礼”、“加薪周周赢”等,通过手机银行和“建行生活”渠道面向全部客户开展,2023年以来累计惠及逾10万客户,单一客户最高享受权益达2.4万元。

记者:金融知识的宣传教育是金融消保的基础,这方面贵行是怎么做的呢?

吴素娟:线下,我们通过网点厅堂、“劳动者港湾”、“公众教育宣传区”等把消费者“请进来”。线上,通过“云工作室”、官网、微信公众号、微博、视频号、抖音等渠道“走出去”。在五进活动中,我们进乡村、进社区、进校园、进企业、进商圈、进军营(军休所),2023年以来开展消费者权益保护宣传教育活动60余场,累计触及消费者近10万人次。特别是我们的“舞动最美银龄”特色活动,组织老年人参加太极拳大赛,通过视频全国参赛,让消费者有获得感的同时,在全国层面宣传了蚌埠。

(本版文字:郝玉琳)



活动盛宴 乐趣无界

天河湖生态农庄邀您共赴 田园之约,畅享自然之美!

我们倾心策划企业团建、党建活动、拓展培训、研学之旅、趣味运动会、亲子嘉年华、友聚盛宴、篝火狂欢夜、生日庆典、露营探险、夏令营探险等一系列精彩纷呈的活动,全方位满足您的需求。

此外,我们提供桌餐、大锅灶、烧烤等各式美食,让您在品尝美味的同时,感受大自然的馈赠。更有丰富的采摘体验、坦克车探险、皮划艇畅游等游玩项目,让您亲近自然,尽享无限乐趣。天河湖生态农庄,期待您的莅临,一同书写难忘的田园篇章!



联系方式: 15855776766 张坤

