

中国银行河北省分行 扎实开展消费者权益保护宣传工作

为积极响应监管机构及总行工作部署,提升金融消费者风险责任意识、权利意识,构建和谐的金融消费环境,近日,中行河北省分行以“以消费者为中心,优化服务,权利,责任,风险”为主题,组织各级机构在营业网点、居民社区、乡镇,开展金融知识普及、现场宣传答疑等活动,努力实现“网点有资料、电视有新闻、报纸有报道、网络有宣传、微信有推送”的立体化宣传氛围,取得了良好的效果。

走进校园宣传 提升大学生风险意识

3月11日,中行河北省分行营业部抽调业务骨干,组成“消费者权益宣讲小分队”,赴石家庄花都职业技术学院进行专题宣讲活动,为学校师生介绍了金融消费者享有的八项基本权利、非法金融广告的主要形式和危害、非法社会融资如何识别等方面知识,受到广大师生的欢迎。中行曹妃甸分行以曹妃甸职业技术学院的食堂为主阵地,利用学生下课时段,积极宣传金融消费者的权利、责任及风险,重点宣传辨别非法金融广告、珍视个人信用、个人信息保护、防范非法校园贷等知识,并对大学生的风险意识和责任承担意识进行宣传教育。利用实际案例向学生讲解了非法集资、非法买卖银行卡、洗钱、非法套现等行为的危害。通过与大学生进行面对面交流,让大学生了解自身拥有的权利,拉近了与大学生的距离。中行张家口分行在北方机电工业学校报告厅主办了“送金融知识进校园”活动,以播放宣传教育片、现场讲座等形式开展。该行宣讲员通过通俗易懂、生动活泼的现场讲解,重点向该校师生介绍了有关新型金融支付工具使用及风险、大学生校园贷风险及防范措施、个人信用保护、反假币知识等方面的内容,使广大学生愿听、爱听,积极参与,做到入耳入心,深刻认识到“校园贷”的风险及危害,有效提高了广大师生的消费者权益保护意识。



▲中行河北省分行的工作人员走进省会大学校园向广大师生进行消费者权益保护宣传。

▲中行工作人员在营业大厅为外国客户进行消费者权益保护宣传。

▲中行工作人员走进居民社区开展消费者权益保护宣传。

高额返息、民间集资等危害老百姓利益的金融骗局问题,解答咨询100余人次,得到了群众的认可和好评。

开展线上宣传 拓宽宣传渠道

中行河北省分行还在微信公众号开设“金融消费者权益保护”宣传专栏,开展宣传教育活动。为了做好全年持续性宣传,该行制定了针对理性理财、银行卡使用、高效处理投诉咨询等为主题的2019年金融消费者权益保护微信公众号宣传计划,目前已刊发两期内容,有效加强了对金融消费者风险责任意识的教育,提升了金融消费者的风险管理能力和责任承担意识。

利用网点宣传 打牢宣传阵地

中行河北省分行充分利用全辖536家营业网点作为“3·15”消费者权益日宣传教育阵地,全辖所有营业网点通过电子显示屏或宣传横幅等多种形式展示活动口号和宣传标语,在网点金融知识宣传教育专区/专栏显著位置统一摆放金融消费者权益日宣传资料,并向前来办理业务的客户进行讲解、宣传。宣传重点为警惕和防范非法网络贷款、保障金融消费者八项基本权利,维护消费者合法权益等内容。近年来,各种网络贷款平台如雨后春笋般出现,各种夸大、欺骗性的宣传随处可见,网络贷款行业乱象丛生,金融消费者尤其是消费需求旺盛的年轻人成为受到这类侵害最多的群体。因此,提升年轻客户群体的金融知识水平和维权意识尤为重要。宣传中从识别网络贷款的隐藏成本、网络贷款前十大注意事项、如何识别非法网络贷款、如何做好家庭资产和负债规划等多个方面对非法网络贷款问题进行了零距离沟通、面对面解惑、剖析,引导客户正确认识、使用网络贷款的同时,为客户持续提供优质金融服务,扎实做好金融消费者权益保护工作。

(图/文 周春梅、李欣)

30年初心不改 中行最美消保人

30年如一日,扎根基层,奉献基层,无论岗位怎样更迭,均把消费者权益保护作为己任,把客户满意作为服务的唯一标准。这是一名中行消保人的无悔承诺。她就是中行廊坊分行营业部副主任朱秀果。自1989年参加工作以来,一直在一线从事客户服务和消费者权益保护工作。因成绩突出,在2018年荣获总行内控合规“中银优秀个人”和省行“中银优秀内控副行长”荣誉称号,在廊坊金融业界被誉为“最美金融消保人”。

消保人的椅子应该在营业厅

为保证在第一时间、第一现场做好消费者权益保护工作,朱秀果将工位下移直接搬到营业厅,把工作一竿子插到底。她在办公室显著位置悬挂了客户问题接待标识牌,将手机号码公示于厅堂及自助设备间,24小时开机,随时了解客户意愿,采纳合理建议,解决客户问题。全天候、全流程、全覆盖,真正把消费者权益保护工作从8小时以内延伸到8小时以外。2018年以来,经她审核,拒绝县域农民工集中可疑开卡20余人次,堵截冒名开卡6人次,拒绝网银代办10余笔。

消保人的心思应该在消费者心坎上

朱秀果采用换位思考方法,提升客户体验感受,积极梳理各项服务机制,成立了客户投诉快速处理工作小组,对现场投诉现场解决,95566客服投诉2小时

内反馈,网络投诉12小时内反馈,在严格的管理机制下,员工积极响应,提升了服务质量。2018年以来,该行营业部共接到95566客服表扬6次,表扬信4封,客户赠送锦旗3面。在“反假小超人”网络答题活动中,她带领员工进驻华北航天学院东、西校区,针对网络校园贷学生受骗案例进行知识宣讲,在学生食堂门口悬挂着“校园贷需谨慎,消费权益保安全”的大红条幅,学生们反响强烈,1天时间两校区成功答题3000余份。

消保人的工作应该带着温度

在河北省金融协会开展的“消费者权益保护微电影”征集活动中,朱秀果组织拍摄的“火眼金睛识诈骗”消费权益保安全微电影,获选优秀作品,通过各种传播手段,最直观、最生动地进行了案例展示。她携手廊坊残疾人联合会开展了“担当社会责任 关爱残疾人生活”及“以党建促发展 以共建惠民生”等系列活动,分别到北旺乡和码头乡辖下14个村,入户残疾人特困户30户,送去金融知识,把爱心行为转化为暖心行动,展示了廊坊金融人的情怀。由她牵头开设的“消费者权益保护大讲堂”,2018年共组织部分客户集中开展消费者权益保护讲座3场,组织送到社区4场,组织校园宣传6场,企业宣讲5场,收到良好宣传效果,也将金融消费者权益保护理念融入到业务、融入到人心。(巩志刚)

飞跃巅峰 刷新梦想

北京 2022 年 冬 奥 会

中国银行Visa冬奥主题信用卡 全球首发

印象冬奥 消费达标赠冬奥会徽金条

安心冬奥 信用卡综合保险、运动意外伤害保险

记忆冬奥 历届举办国消费享5倍积分

畅游冬奥 跨境出游综合权益、跨境系列返现活动

筑梦冬奥 消费达标即享冰雪训练课程

全民冬奥 国内外知名雪场优惠