

金融 315

中国工商银行河北省分行 客户为中心 服务无止境

工商银行河北省分行始终秉承“客户为尊、服务如意;员工为本、诚信如一”的服务理念,高度重视消费者权益保护工作,严格遵循、落实消费者权益保护法规政策,为社会提供高效、优质、安全的金融服务。

高度重视组织管理体系与工作体系建设

根据社会经济形势变化,及金融产品的不断创新,该行每年都制定消费者权益保护与客户投诉工作要点,以维护消费者合法权益为目标,以更好满足客户需求和严格落实监管要求为准则,努力打造“全行共同做消保”的良好格局。同时,完善投诉处理机制,优化投诉受理流程,加强投诉管理手段。

高度重视消费者权益保护审查工作

2020年该行共审查各类消保事项99笔,积极审查识别投诉隐患,严格提示违法违规风险,提出完善意见,彻底落实消保要求,切实维护消费者的合法权益,从源头上遏制和减少金融消费纠纷。

高度重视开展内部检查工作

2020年,工商银行河北省分行在全行组织开展了消费者权益保护及客户投诉管理工作专项风险排查,排查内容包括客户投诉管理、投诉工单处理情况、消保审查情况等方面。通过排查发现了一些在消保和投诉管理工作中普遍存在的共性问题,对排查情况及时进行了通报。同时,要求各分行认真进行自查自纠,积极采取有效措施,完成整改。通过内部检查工作,有力提升了该行合规开展业务能力,避免侵犯消费者合法权益。

高度重视消费者金融知识宣传教育工作

近年来该行多次组织大型主题宣教活动,义务为社会公众普及金融知识。为满足疫情防控常态化期间社会公众对金融消费权益保护知识的需求,组织全行陆续开展“3·15”金融消费者权益日、“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“普及金融知识,守住钱袋子”“普及金融知识万里行”“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”等消费者宣传教育活动。

针对电信、短信诈骗和非法集资诈骗以及假币等严重侵害消费者权益犯罪行为高发的



▲推行以客户为中心的服务理念。
▶走上街头为抗疫人员送温暖。

态势,该行选择高危人群开展防范电信、短信、非法集资诈骗以及反假币宣传教育活动,提高消费者的风险识别和防范能力。同时,通过微信公众号、融e联、媒体网站、电视、广播等渠道,借助微信长图、微视频、抖音、喜马拉雅等新兴方式和渠道,开拓电子宣传渠道,积极发布宣传材料,为客户提供了全方位的消保知识,获得良好的宣传效果。

高度重视客户投诉管理工作

为了压实主体责任,该行定期召开客户投诉分析会,研究分析易引发投诉环节和问题,推进客户投诉问题的根源治理。针对客户投诉的痛点问题,深入剖析投诉成因,研究投诉风险化解和治理措施。

同时,该行进一步加强投诉工单监测管理。为提高工单答复质量和处理效率,该行制发《关于提高客户之声系统投诉工单答复质量的通知》,要求辖属机构提高投诉工单答复质量,加强投诉工单跟踪督办力度,严格落实主体责任,及时解决客户诉求。

高度重视客户痛点治理工作

工行河北省分行积极开展“啄木鸟”行动,聚焦“客户抱怨多、影响范围广、解决难度大”

梳理出4类13项客户体验痛点问题,召开专题会议,明确改进要求、工作目标和完成时限,从源头入手合力推进客户体验改善。建立服务工单日常监测督导机制,加大对服务类客户意见的监测分析并进行逐笔排查,在员工心中筑牢服务底线。构建省行-分行-支行-网点四级联动服务督导机制,深入了解客户痛点问题和网点服务状况,帮助网点解决客户服务过程中所面临的实际问题。

据悉,该行将继续深化以客户为中心理念,从保护消费者权益角度出发,对辖内各类规章制度、操作流程、收费定价、合同协议、业务凭证、宣传材料等进行独立的消保评估审查,对相关风险进行识别和提示,并提出明确、具体的审查意见,保障银行与消费者权益的平衡对等。同时加强消费者权益保护工作队伍建设,强化员工消费者权益保护意识,实现服务观念上的根本转变,不断提高其专业素养和服务水平。

主动保护客户钱袋子 消费者保护利器 工行“融安e信”

大数据和信息化技术时代,金融领域面临的风险形势日趋严峻,各类风险冲击和作案手段也在向智能化、多样化发展。

魔高一尺,道高一丈。中国工商银行迎难而上,充分运用大数据技术,于近年自主研发投产了“融安e信”反欺诈系统,迅速在全国工行系统投入应用,保护客户财产安全。该行运用“融安e信”庞大数据库进行全渠道布控,对所有通过工行网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等渠道进行的转账汇款交易进行即时筛查,及时向客户提示风险,对电信诈骗实时自动预警,从源头上降低了电信诈骗得逞的概率。工行河北省分行积极在全省工行系统推广应用“融安e信”,有效保护了银行和客户财产安全。据统计,2018至2020年度,工行河北省分行已应用“融安e信”累计拦截外部欺诈风险冲击1989次,避免损失5976.67万元;拦截各类电信诈骗10443次,避免客户损失2.4亿元,有效保护了广大客户的“钱袋子”。

“融安e信”是中国工商银行运用先进的大数据和信息技术,根据金融同业及企业客户风险防控需求自主研发的银行业首款风险信息服务平台。该平台以风险名单管理为核心,整合了来自中国工商银行内部、社会公信体系、国内外金融同业、境内外反欺诈组织等多方权威信息,数据库内共有超过30亿条的风险信息,平台集风险目标识别、风险交易预警、风险方案管控、风险结果评估等多项功能于一体,可为各类金融同业和企业客户提供防范欺诈风险服务。以工行内部应用为例,“融安e信”通过与该行相关业务系统对接,形成了集信息采集、风险预警、监测分析和主动控制为一体的全方位外部欺诈风险管控平台。通过“融安e信”,工行能够准确识别具有外部风险的交易行为,实现提前拦截预警,为本行和客户提供保护屏障。目前,中国工商银行已与数百家国内外金融同业共享“融安e信”风控体系,为更多的银行客户提供了防范电信诈骗的技术支持。据了解,工行河北省分行仅2020年就与省内1409家企业(含69家银行同业)签订了“融安e信”服务共享协议,为提升企业反欺诈能力、维护全省经济稳定做出了积极贡献。

此外,为使“融安e信”更广泛地服务于社会大众,工行联合公安、法院系统推出了“融安e信(公益版)”,公众通过工行“融e联”手机App即可免费、方便地查询电信诈骗和失信被执行人的信息,在转账汇款前快速识别待转账的账号是否存在风险,便于及时识别、控制资金交易风险。

您身边的银行 可信赖的银行



黄金回购业务

你的黄金 我回购



黄金回购业务

黄金回购业务是中国工商银行针对投资者日益增加的实物黄金变现需求,推出的实时报价回购业务,各种渠道购买的足金、黄金都可以实现快捷“变现”,真正实现黄金的投资价值。

- 交易便捷: 实时报价回购, 价格紧跟黄金市场价格
- 范围广泛: 打破“门户”限制, 成色 Au99.0及以上黄金产品全部回购
- 及时变现: 回购资金实时到账, 满足客户紧急变现需求
- 费用优惠: 免收1%损耗费, 只收取少量费用
- 信誉保障: 检测过程全程透明, 操作流程客户全程跟踪