



# 百姓难事放心间 服务增效不断档

## ——河北银行石家庄分行金融消保在行动



近年来,河北银行石家庄分行认真贯彻落实监管部门工作要求,坚持以服务地方经济社会发展为宗旨,深耕细作,开拓创新,精准施策,积极执行金融消费者权益保护工作要求,抓实、抓细、抓好各项金融消保工作,依法合规开展各项金融服务工作。同时,时刻把百姓难事放心间,强化主动服务意识,提高服务效率和质量,持续增强客户体验,提升客户满意度,将消费者权益保护和金融服务管理落到实处。

### 严管理:规范工作保权益

河北银行石家庄分行以组织保障为出发点,逐步建立健全消费者权益保护工作领导小组,统一部署、规划消费者权益保护相关工作,并持续优化消保工作体系,先后制定并完善了消保工作管理办法、投诉处理等制度,细化了各业务条线具体工作分工和管理要求,为消保工作的规范开展提供了有力的制度支撑。

为更好地把消保工作做实、做细,该行在具体工作执行中严格按照制度要求完成各种规定动作。一方面在营销管理上不断规范营销行为,充分尊重金融消费者的八项基本权利,向消费者提供金融产品和服务前,真实披露产品和服务的特点、主要风险、各个服务环节收费标准等信息,保障金融消费者

的知情权。另一方面在开展理财、代销等业务前,完善事前审查机制,仔细做好消费者风险测评,风险偏好、风险认知和风险承受能力测试等环节,确保向消费者提供的产品准确无误,不存在侵害消费者权益的文本与条款。此外,持续关注消费动态,强化事后优化,定期总结督导,形成检查合力,及时查找投诉多发事项及原因,加强源头治理,立行立改,坚持“以客户为中心”服务理念,切实解决好每一个问题,推动了各项消保工作规范、高效开展。

### 重安全:精准使用防泄露

“真是太感谢你们了!要不是你们我可就上当受骗了!”不久前,一位阿姨把一面感谢锦旗送到河北银行石家庄分行的一家营业网点,并多次感谢该行的某位大堂经理,因为这位大堂经理谨慎负责的工作态度,使其成功识别了电信诈骗,避免了遭受经济损失。

网络时代,消费者不经意间就可能造成个人信息的泄露,带来资金的损失。为了防范电信诈骗,河北银行石家庄分行各网点秉承着“多问一句”“更进一步”的工作态度,谨慎耐心地做好每一名客户的服务,特别是对独自办理大额转账业务的老年客户,倾

更多关注与关怀。

上述这位阿姨由于自身疏忽,不慎将自己的个人信息泄露,不法分子假借自己是“最高级公检法”,要求其尽快到银行完成转账。该行的大堂经理出于职业的敏感性和对客户资金负责的态度,耐心讲解了电信诈骗的主要方式,提醒客户向陌生人转账需谨慎,劝说其确认身份再行转账,并向其讲解了日常应如何保护自己的个人信息安全。事实证明,这位阿姨遭遇了电信诈骗,该行负责的工作态度,帮助客户避免了资金遭受损失,维护了储户财产安全权益免受侵害。

实际上,上述案例只是河北银行石家庄分行各网点日常工作中守护百姓资金安全的一个缩影。银行作为金融风险防控的最后一道关口,严谨认真的工作作风,为人民群众守住了“钱袋子”,保障了客户资金的安全。值得一提的是,在客户个人信息保护方面,河北银行石家庄分行始终秉承“让客户放心、对客户负责”的原则,严格规范消费者个人信息收集,并将收集到的信息进行妥善保管,严格保密,确保消费者信息不会另作他用,切实维护好客户信息安全,保障消费者个人信息不被泄露,筑牢个人信息保护的金融屏障。

### 广普及:金融宣传多渠道

金融知识普及从本质上讲就是使消费者的金融素养和安全意识从“无”到“有”、“从少”到“多”的过程。河北银行石家庄分行始终把普及金融知识作为己任,为了让更多的金融消费者掌握必备的金融知识,建立并施行公众宣传教育长效机制,多措并举结合社会热点、重要时点等展开多渠道宣传活动,达到了金融知识普及的目标。

在开展公众宣传方面,该行通过采用多种方式与客户进行沟通互动,在征求和听取客户意见建议的同时,加大对客户进行金融知识宣传。在厅堂网点方面,充分发挥支行多、覆盖广的优势,利用营业网点电视、宣传展板等传播渠道进行消费者权益保护方面的宣传;厅堂开辟设立公众金融知识宣传区,摆放消费者需要了解的各类宣传读物、折页;在客户等待时间,通过开展金融知识小课堂、微沙龙等形式的金融讲解,加深消费者对金融知识的了解。同时,该行还组织各支行不断创新宣传模式,

借助社区共建、爱心义诊、电影进社区、微视频等人们喜闻乐见的形式,多点面、多层次、多渠道开展金融消保知识普及,增强广大群众的认知度、参与度,让更多的人民群众掌握基本金融知识。

据统计,2022年全年河北银行石家庄分行共组织开展各类有关电信诈骗、金融消费者八项权利、非法集资等内容的宣传活动500余次,活动现场累计发放宣传折页、手册等10万余份,受理客户咨询达5000余人次,取得了良好的宣传和触达效果,切实为省会广大百姓普及了金融和消保知识。

### 再让利:纾困解难渡难关

面对疫情对经济的冲击,河北银行石家庄分行积极落实企业责任,坚持服务客户、服务社会的理念,坚守服务实体经济,积极发挥金融稳企业、保就业、促增长作用。加强金融对实体经济的有效支持,聚焦受疫情影响严重的行业、企业、人群等,给予相应的金融政策支持,通过多项金融服务举措,提供绿色通道,对暂时遇到困难的客户给予政策倾斜。

陈先生经营着一家建筑工程有限公司,之前在河北银行办理了金额160万元的贷款,原贷款在去年4月到期。当时,陈先生正因疫情原因被封控在邯郸市,一时无法还款。河北银行的客户经理了解到相关情况后,为其办理了2个月的贷款延期,并视管控情况确定具体还款日期,在有效保护客户征信的同时,缓解了客户的燃眉之急,帮助客户渡过了难关。

与消费者共渡难关,对河北银行石家庄分行来说,绝不是仅仅停留在口号上。为了将“六稳”“六保”工作要求和各项减费让利措施落到实处,帮助受疫情影响暂时遇到困难的消费者渡过难关,该行积极落实不抽贷、不断贷、不压贷要求,并给予降息、展期、无还本续贷等优惠政策支持。疫情三年,该行累计为近3000家小微企业发放贷款超130亿元,降息、展期、无还本续贷等优惠政策涉及金额51亿元,切实为稳企业、保就业作出了积极贡献。

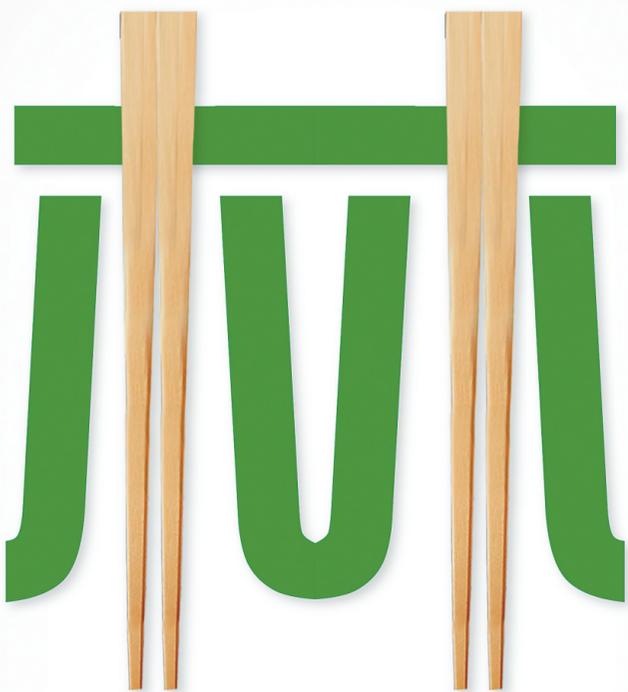
### 暖人心:精准服务促提升

在发挥自身优势,做好各项金融服务的

同时,河北银行石家庄分行还提供了诸多暖心举措,让金融服务更具温度。针对特殊消费群体保护方面,该行在各营业网点设置了爱心窗口,为老、幼、病、残、孕、退役军人等群体提供人性化服务和业务办理的绿色通道,为老年客户群体设置手机银行大字版,对不便人群在网点门口设置无障碍通道,公示紧急救助联系电话,为行动不便的客户提供必要的帮助。针对农村、农民等方面,该行积极开展助农业务“村村通”,打通金融服务的“最后一公里”,2022年全年累计铺设助农点884家,办理福农卡达29.6万张,有效支持了欠发达地区和低收入消费者获得必要、及时的基本金融产品和服务。

此外,为了向消费者提供更为优质、专业的服务,河北银行石家庄分行还持续推进标准化服务建设,制定出台文明服务规范,要求一线金融顾问严格按照文明服务、网点服务规范上岗,不断提高服务礼仪与标准化服务水平。同时定期对文明服务工作不规范、不合格的进行考核,促管结合,保证员工文明服务的主动性与积极性,确保客户的良好体验。

随着金融消费者对权益保护的日益重视,河北银行石家庄分行将进一步强化“以客户为中心”服务理念,不断探索和改进消保工作模式,提高服务水平和工作质效,营造安全、放心的金融消费环境,切实守护好广大消费者的“钱袋子”,为省会构建更加和谐、理性的金融生态环境贡献力量。



保护森林,向一次性筷子说不

# 加入光盘行动

