

农行十堰分行

优化消费环境 擦亮服务品牌

强化服务保障,打造服务品牌。长期以来,农行十堰分行坚持践行“以客户为中心”的服务理念,不断完善消费者权益保护工作制度,持续强化金融消费者权益保护意识,大力开展金融安全知识普及,切实履行消费者权益保护主体责任,努力提升消费者权益保护工作水平,积极打造服务品牌,为优化金融消费环境、促进金融消费繁荣作出了积极贡献。

■记者 冰客 通讯员 王洋



农行十堰分行开展金融安全知识普及及宣传活动。

健全体制机制 强化服务保障

为进一步做好银行业保险业消费者权益保护和金融教育宣传工作,提升公众风险防范意识,消除侵害消费者权益隐患,构建和谐金融生态环境,2022年以来,农行十堰分行积极开展以“共促消费公平 共享数字金融”、“权利·责任·风险”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

为进一步压实消费者权益保护主体责任,强化服务保障,增强消保工作责任感、使命感,切实把“3·15”宣传活动落到实处、取得实效,农行十堰分行精心组织,迅速行动,成立了以分管行长任组长、各部门负责人任小组成员的领导小组,明确各部门责任分工,积极组织辖内各支行开展宣传活动。

同时,农行十堰分行根据要求统一印制了宣传横幅、海报、宣传手册等各类宣传资料,并配发到辖属各支行、网点,确保在活动中准确宣传、取得实效。

为强化考核,该行将消保工作纳入全行综合绩效考核考评方案,设置专项考核分值,按季考核。对发生重大侵害消费者权益事件,或因涉消费者权益保护事项被人民银行、银保监、消委等监管部门作出负面通报、提出监管意见的,实行重点扣分,并纳入一票否决。增加客户平均等候时间和满意度调查扣分项,鼓励网点打造服务标杆,通过考核将全行网点打造成消费者满意的金融服务平台。

普及金融知识 优化消费环境

2022年以来,农行十堰分行依托阵地,做实线下传统渠道宣传。该行充分发挥网点众多、覆盖城乡的“先天”优势,在辖属59个网点电子显示屏滚动播放“共创美好生活 共享金融成果”、“增强金融消费者获得感”、“树立理性消费观念 谨防过度借贷”、“高息回报有风险 投资理财需谨慎”、“甄别非法金融广告 谨慎选择投资渠道”、“增强防范意识 谨防电信诈骗”等标语,提醒广大群众提高风险防范意识,远离非法金融活动,切勿上当受骗。强化个人信息安全提醒,在所有网点自助设备的显著位置粘贴、摆放关于保护个人信息风险提示,提醒广大市民注重个人信息保护,时刻提高警惕,增强风险意识。

与此同时,该行在网点营业大厅智能货架滚动播放“3·15”相关海报、小视频等内容。在消费者权益保护专区、折页宣传架、业务窗口等醒目位置摆放投资理财知识、抵制非法集资、防范电信诈骗、预防个人过度负债、合理使用信用卡等宣传折页,方便客户随时取阅。在网点门外设置宣传展台,重点从信息披露、案例分析等多方面入手,开展风险提示,把金融知识普及教育这件事落到实处。农行十堰分行热情的服务和专业耐心的

讲解,得到了市民的广泛称赞。

2022年“3·15”期间,农行十堰分行创新形式,做好新媒体线上渠道的宣传:在《十堰日报》整版发布以“强化服务保障 打造服务品牌”为主题的消费者权益保护纪实宣传活动;全行员工在微信朋友圈转发农总行、湖北省分行及市(州)兄弟行、监管部门制作的相关金融消保宣传链接,对重点客户“一对一”发送宣传链接等;将农行湖北省分行制作的消保微课堂等线上宣传资料下发给辖内各支行,强化线上宣传,将金融知识送到广大老百姓手中,引导金融消费者及时调整消费习惯,理性消费,爱护个人信用,避免盲目投资和冲动交易,切实提升消费者的金融风险意识。

此外,还结合消保宣教热点,根据上级行相关要求,把防范以“元宇宙”名义进行非法集资的相关宣传内容纳入宣教活动,在门户网站、掌上银行APP等线上渠道开展宣传。

农行湖北省分行2022年关于“3·15”金融消费者权益日宣传活动通知下发以来,农行十堰分行多方联动,合力做好金融消费宣传教育,积极对接政府、监管部门等单位,联合开展金融宣教活动,组织辖内各机构开展金融知识进校园、进社区、进企业、进乡村等活动。

维护消费权益 守护金融安全

聚集重点客群,开展送金融知识下乡活动。面对农村金融机构较少,人口居住分散,留守老人较多的情况,扎实开展党史学习教育“我为群众办实事”实践活动,将金融消费知识送到群众的家门口,让金融知识走进千家万户,让群众都能守好、用自己的“钱袋子”。

打击和防范电信网络金融诈骗,是守护金融消费安全的重要措施。2022年3月10日下午,农行竹山县支行组织宣传队,深入宝丰镇曹家湾村开展送金融知识下乡宣传活动。现场发放宣传折页、讲解“如何防范电信网络诈骗”、“如何正确识别假币”、“金融产品小知识”等,用身边的具体案例帮助群众认识电信诈骗的方式、手段,告诫群众不要相信各种索要财物的陌生电话,不要向陌生人汇款、转账等,并帮助群众下载安装国家反诈中心APP。

2022年3月15日,农行十堰分行张湾支行在张湾区柏林镇开展“3·15”消费者权益保护教育宣传及防范电信网络诈骗活动,向广大群众宣传防诈骗知识,受到当地群众的好评。通过开展金融知识下乡活动,给群众送去丰富的金融知识大餐,让人民群众了解更多的金融知识,不断提高乡村精神文明建设,助力乡村振兴。

2022年以来,农行十堰分行先后组织开展了以“3·15金融消费者权益保护日”、“普及金融知识万里行”、“防范非法集资宣传月”、“防范电信网络金融诈骗”、“新市民金融服务宣传月”、“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”等为主题的一系列金融知识普及宣传活动。通过走进社区、走进商圈、走进企业、走进校园等方式,向广大市民宣传金融知识、提供金融服务,共同营造良好的金融消费环境。在2022年“3·15金融消费者权益日”宣传活动期间,农行十堰分行辖内14家支行累计开展活动17次,59个网点均参与了宣传活动,累计发放各类宣传折页3万余份,服务群众1.5万余人次。通过本次活动的开展,既向广大金融消费者普及了金融知识,又彰显了农行十堰分行维护金融消费者合法权益的责任担当,得到了广大金融消费者的好评。

优化消费环境,共促消费公平。在今后工作中,农行十堰分行表示将以“3·15金融消费者权益日”宣传活动为契机,一如既往地常态化地开展金融消费宣传教育,争取覆盖更多客户群体,切实保障金融消费者合法权益。