

建行十堰分行

建立金融消费长效保护机制

服务有温度,品牌有力量。一直以来,建行十堰分行在监管部门的指导下,高度重视消费者权益保护工作,牢记服务群众、践行社会责任的初心使命,从消保机制建设、提高服务质量、金融知识宣教、加强客户投诉处理等方面入手,持续推进消费者权益保护工作深入开展,以实际行动诠释了一家“有温度”银行的责任和担当。

■记者 冰客 通讯员 乐俊锋 张强



建行十堰分行组织开展金融知识教育宣传服务月活动。

加强制度建设 提升主动作为能力

消保工作与金融服务相辅相成。建行十堰分行把消保工作作为推动服务提质增效的“先手棋”,多维发力抓实抓牢消费者权益保护工作,不断增强消保工作质效,提升服务水平和客户体验。

明确组织领导,以“谋在深处”提前筹备。建行十堰分行党委高度重视消保工作,通过先想一步、先做一步,迅速在全行做好消保工作的组织筹备和机制建设工作,成立了以分行行长为组长、分管行领导为副组长、部门主要负责人为成员的建行十堰分行消费者权益保护工作领导小组,并定期召开消费者权益保护工作会议,研究部署全行消保工作,为全面开展好消保工作奠定坚实的基础。

明确“专人专岗”,以“干在实处”持续推进。建行十堰分行各部门均配备1个消保岗,实行“专人专岗”,能够体现独立开展本机构金融消费者权益保护工作和督促其他相关职能部门依法依规履行金融消费者权益保护工作相关职责和义务的地位。截至目前,履职良好。

明确牵头部门,以“落在细处”强化责任。2022年以来,建行十堰分行明确个人金融部(消保部)为牵头管理部门,负责消保工作的具体协调和推动。各部门、支行“一把手”为本单位消保投诉主责任人,实行“一把手”负责制,进一步强化责任担当。

明确考核机制,以“督在实处”确保实效。为确保各项工作部署落在实处,建行十堰分行先后制定了《建行十堰分行2022年消费者权益保护工作要点》、《建行十堰分行2022年基层支行KPI考核办法》、《客户投诉管理办法》等制度方案,实施按月通报、按季考核,进行有效激励约束。



建行十堰分行车城支行利用“劳动者港湾”开展“平安课堂”宣讲活动。

加强学习培训 提升主动服务意识

建行十堰分行将党建与消保工作相结合,加强学习培训,全面提升全员主动服务意识。该行党委始终坚持以高质量党建引领和推动高质量可持续发展,自2022年以来,通过开展党建周末大讲堂等活动,坚定了“以人民为中心”的服务理念,坚持为客户提供优质的金融服务,将党史学习教育与消保投诉专项治理有效结合。

该行坚持常态化工作与专项治理相结合,聚焦广大客户关心关注的“痛点”,全面开展投诉标本兼治专项活动,不断提高全行的消保工作水平。与此同时,将消保学习与业务发展相结合,将新员工入职、月度主管例会、柜员业务培训均列入年度金融消费者权益保护员工培训计划中。针对中高级管理人员及基层业务人员,每季度至少开展一次金融消费

者权益保护专题教育和培训,以消保学习培训强化主动服务意识,把牢业务发展基础关。为畅通投诉渠道,有效化解纠纷,建行十堰分行将消保工作质效与服务质量考核相结合,制定了《中国建设银行十堰分行投诉管理考评暂行办法》,按月通报来自人民银行十堰中心支行、95533建设银行客户服务中心等渠道反馈的有效投诉问题和服务通报数据,建行十堰分行财务会计部按照每个网点1000元/月的专项经费进行正负激励措施。

只要客户有需要,建行十堰分行的服务从未缺位。上门服务、特事特办、绿色通道、爱心窗口……该行不断打破时间和空间壁垒,切实把优质金融服务送到每位有需要的客户身边。近年来,先后荣获十堰市“最佳用户体验银行”、“金融保险好口碑银行”、“消费者满意单位”等称号。

加强消保宣传 提升金融风险防范意识

为深入开展金融消费者权益保护活动,建行十堰分行结合实际,组织开展了以“3·15金融消费者权益日”、“普及金融知识,守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”等为主题的金融知识普及活动。参与十堰市银监局组织的全市金融知识联合宣传活动,并荣获优秀组织单位奖、金融知识普及短视频大赛一等奖等多个奖项,该行员工季玲玲也荣获十堰市“金融好网民”荣誉称号。

作为国有大型商业银行,建行十堰分行时刻关注金融消费者多元性与差异性的需求,将服务民生作为义不容辞的责任,积极支持普惠金融重点目标群体获得必要、及时的基本金融产品和服务。该行主动宣讲金融消费者权益保护知识,多次组织开展进社区、进工厂、进校园、进“裕农通”服务点等金融知识普及与金融消费者宣传教育活动。目前已累计开展活动900余次,实现参与网点33个全覆盖,参与人数2万余人。

为扩大金融消费者权益保护影响力,建行十堰分行积极配合市委市政府、监管部门开展金融消费者权益宣传活动,制作的《慧眼识诈》反诈骗视频得到十堰市广播电视台、市公安局、建行总行、建行省分行一致好评,并被十堰公安部门用作金融消保宣传片进行广泛推广,有效增强了广大客户反电诈意识。

今年2月15日,一位老先生将一封感谢信送到建行十堰分行东方明珠支行行长办公室。三大张红纸上写着老先生对该行大堂经理王钊的衷心感谢,感谢他想客户所想、急客户所急,用真诚服务客户,弘扬了正能量。原来,老先生曾通过微信平台把银行账户里的钱转到财付通,微信提示他发生了一笔消费,老先生当时就慌了:“我没有消费,钱也不知道去哪里了?”于是急忙来到银行求助,大堂经理王钊热情接待了他,并帮他把钱找了回来。老先生悬着的一颗心终于落下,因此送来了感谢信。

建行十堰分行还充分依托网点建设的33个“劳动者港湾”,为环卫工人、快递员等户外工作者和需要特殊关爱的群体提供休息、上网、喝水和手机充电等40多项温馨服务。建行十堰分行负责人表示,下一步将继续秉承“以人民为中心”的发展理念,认真践行新金融行动,积极贯彻落实监管要求,持续深化消费者权益保护工作,把保护金融消费者权益和业务发展的紧密结合,共建和谐金融环境。