



建行安徽省分行

坚守金融为民 力促消费公平

二月春风暖,服务动人心。在第40个“3·15国际消费者权益日”到来之际,建设银行安徽省分行用有温度的服务、有力度的宣教、有速度的执行向消费者交出了一份满意“答卷”。长期以来,建行安徽省分行坚持服务为民的宗旨,顺应消费者不断变化的金融需求,持续优化业务流程,延伸服务半径,履行社会责任,力促消费公平,全力守护和用心关爱消费者。

有温度:坚持以客为尊,打造便民服务

句句表扬,字字暖心。“建行安庆开发区支行,真正做到了‘为群众办实事’,令我十分感动。”安庆市民杨先生通过广播电台政风热线传达了其对建行的谢意。

“前段时间,我在为母亲办理住院手续时发现她的二代社保卡损坏,打听了解到各商业银行均可以办理社保卡换发业务。”杨先生讲述道,“正值中午下班时间,网点客流量很大,但是值班人员又少,我带着母亲连续辗转了三家银行网点,给我的答复都是‘该业务需等上班时间方可办理’。没办法,我抱着试试看的态度去了建行开发区支行。”

据杨先生回忆,“当时建行开发区支行大厅里客户非常多,中午值班的几位工作人员忙的团团转!”杨先生说,“意外的是,在大堂经理的引导下,我们很快就被安排到一个专门的柜台,从排队到办好业务全程不过十几分钟,建行的服务真的是太优质、太高效了!”杨先生通过一句句温暖、真切的话语,将建行“为民服务”的点滴表露无遗。

有温度的服务,才是优质的服务,而杨先生仅是建行安徽省分行便民暖心服务的其中一例。在工作中,建行安徽省分行尤为重视“适老服务”。在网点设施上,该行配有爱心专座、老花镜、放大镜、急救箱、轮椅等便民设施;在服务流程上,对于到访网点的老龄客户,会引导至爱心窗口优先办理业务。对于因特殊原因不能上门办理的老年客户,开设绿色通道提供上门办理等形式的延伸服务。

服务无止境,满目皆是情。建行安徽省分行表示,将始终秉

持“以客户为中心”的服务理念,倾情打造便民服务,用心触摸民生温度,让优质的金融服务实现随手可得和随时可得。

有力度:普及金融知识,守护资金安全

高效快捷、瞬息万变的时代,给工作、生活带来很多智能化的便利,但同时也给欺诈案件、网络诈骗提供了滋生的土壤。“老刘啊老刘,你心真大,街上陌生人给的二维码能随便扫码吗?你也不掂量掂量,啥公司比银行利息高那么多?”环卫工人李大爷苦口婆心地劝说老刘,并将老刘拉进建行“劳动者港湾”接受建行工作人员的金融知识教育,此举有效避免了老刘上当受骗。

据悉,环卫工人李大爷所掌握的金融知识,皆来自于建行“消保老年课堂”。而像李大爷这样受益于建行“消保课堂”的老人还有很多很多。

在工作中,建行安徽省分行不仅以实际行动守护客户财产安全,而且注重开展金融知识宣教,为消费者筑牢资金“防火墙”。为全面提高公众金融知识水平和风险防范意识,构建消费者权益保护体系,该行重点围绕当下社会大众所关注的重点领域,结合各类金融消费者的行为特点和金融需求,加强“以案说险”风险提示活动内容,重视不同群体消费者,并进一步将金融宣教纳入工作总体布局和日常经营中。

一直以来,建行安徽省分行积极落实监管教育宣传要求,创新教育宣传工作思路,针对“一老一少”客群,创新制作“消保从娃娃抓起”“消保青年说”“消保智者说”等系列微电影;发挥社交新媒体传播优势,线上线下相结合,融合“劳动者港湾、公众教育服务区”等线下特色渠道,打造多维宣教体系;通过将金融知识送上门、进社区、进乡村等方式,进一步拉近与群众的距离,并通过客户经理“云工作室”、建行研修平台、建行安徽省分行公众号等建行官方平台,大力推广消费者权益保护知识。

教育有温度,警示有力度。建行安徽省分行表示,将在做好为民服务的同时,进一步履行金融机构的社会责任和担当,保障消费者财产安全,为营造良好、有序的金融环境和经

济秩序奠定坚实基础。

有速度:畅通沟通渠道,及时解决诉求

“我的银行卡里的钱突然少了一万多,你们也太不负责任了!”日前,建行滁州定远曲阳路支行迎来了一位神色匆匆的中年女性客户,在走进银行时怒气冲冲,而在走出网点时却连连道谢,并于次日送来一面写着“助人为乐显真情 爱心化作及时雨”的锦旗。

原来,客户姓蔡,在ATM取钱时被提示银行卡余额不足,查询发现卡里18000元竟不翼而飞。在建行工作人员王鹏宇的指导和协助下,了解到这1.8万元为蔡女士未成年的儿子通过平台向网络主播打赏使用。正当蔡女士哀声叹气准备离开时,王鹏宇说道,“这笔钱是有办法追回的,您家孩子属于限制民事行为能力人,由于金额较大,按法律规定可以向平台申请退款。”王鹏宇在查询办理流程后,帮助蔡女士办理了退款申请,并于当天如数退回蔡女士账户。

“在日常的工作中,我们经常会遇到一些脾气急躁的客户,不管他们的态度如何,我们都会首先安抚客户情绪,并耐心细心地为他们解决实际问题。”王鹏宇说道,在银行工作中,也会有客户投诉等相关情况,对于客户合理的投诉,我们都第一时间核实并处理,直到客户满意为止。

据了解,为保障消费者权益,建行安徽省分行通过加大通报力度、做好投诉台账、做好95533工单处理等加强投诉精细化管理,并扎实推进投诉治理专项行动。2021年3月,安徽分行开展以“一升一降”为主题的投诉专项治理活动。活动开展以来,该行践行“四个一把手”的投诉处理机制,推进“六个着力”要求全面落实,活动取得较好成效。截至2021年12月末,安徽分行投诉总量、每百万客户投诉量、每百营业网点投诉量,环比增长率大比例下降。

为消费者服务,让消费者满意,建行安徽省分行将持续以金融消费者为中心,不断加强消费者权益保护工作,在践行金融为民的同时,以实际行动构建和谐金融消费环境,致力于促进真正的消费公平。

建行生活 您身边的美好生活

“橙”风破浪 “皖”美生活

建行生活 您身边的美好生活

下载并注册建行生活APP 扫码立享优惠

具体活动信息及相关规定以建行生活APP内活动页面为准