

# 中国银行安徽省分行坚持金融为民 做金融消费者权益“守护者”



近期,中国银行安徽省分行(以下简称安徽中行)积极开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,向消费者普及金融知识、为消费者办实事。一直以来,安徽中行始终贯彻落实“以人民为中心”的发展思想,坚持金融为民,高度重视消费者权益保护工作,成立消费者权益保护办公室,搭建组织架构,完善体制机制,从服务行为规范、宣传教育、投诉管理、员工培训等多方面多维度入手,不断提升消费者权益保护水平,切实保障消费者合法权益,助力营造和谐健康的金融环境。

## 多措并举

### 保障客户权益有“深度”

消费者权益保护的落脚点最终还是让消费者满意。安徽中行始终将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略,将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

通过建立健全事前审查机制,将消费者权益保护审查纳入风险管理和内部控制体系,线上线下并重,风控关口前



移,对面向消费者提供的产品和服务,在设计开发、定价管理、协议制定等环节,就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查。

建立健全事中管控机制,按照相关规定,规范金融营销宣传行为,对营销宣传内容的真实性负责,认真履行金融产品或者服务营销宣传中须遵循的基本程序和标准,加强对营销宣传行为的监测与管控;做好日常管理、定期检查、监督和培训等工作,保障个人客户信息全生命周期安全。

此外,建立健全事后监督机制,积极响应客户诉求,致力于完善客户服务细节,优化业务流程,提升客户满意度。同时,积极运用矛盾纠纷多元化解机制,让利于民,做好有温度、有情怀暖心的消保服务。

## 百佳殊荣

### 打造消保品牌有“高度”

前不久,中国银行业协会发布“2022年银行业文明规范服务百佳示范单位”名单,中国银行合肥蜀山支行再获殊荣,成为安徽省银行业唯一一家连续两次获“百佳”荣誉的银行。多年来,中行合肥蜀山支行始终坚持党建引领,持续优化金融服务,结合自身区域特色,推出“融智百年 情暖蜀山”服务文化,积极践行客户至上的理念,不断提高金融服务质效,以高质量的金融服务满足客户多样化需求。

此外,围绕“阵地+空间”,中行合肥蜀山支行构建五大基本功能区、三大特色功能区和科创成果展示空间,持续提升客户体验,让智能服务更便捷、人工服务更体贴。该行还建成了安徽中行首个省级金融教育示范基地,通过“有声影画触”全方位、立体化手段,打造公益性场所,让群众金融知识普及教育更具吸引力和传播力。

充分发挥百佳网点标杆引领作用,复制示范网点成功经验,一批“千佳网点”、“特色网点”、“五星网点”、“巾帼文明示范岗”、金融教育示范基地等先后挂牌和成立,安徽中行以更加高效、更有温度的消保服务,助推全行高质量发展行稳致远。

奋楫正当时,初心谱华章。下一步,安徽中行将始终不忘初心,坚持金融为民,将保护金融消费者权益嵌入业务全流程全过程,不断增强客户获得感、幸福感、安全感,为构建和谐的金融消费环境贡献中行力量。

瞿菁



## 完善架构

### 消保工作开展有“制度”

发挥营业网点宣传主阵地作用的同时,走进企业、学校、社区等,开展送金融知识上门活动,拉近消费者与银行的距离。

合肥分行走进中国科学技术大学,向在校大学生宣传防范诈骗案例、介绍金融知识的同时,邀请大学生现场参与扫码答题等活动,引导师生树立理性的消费意识,提高识骗防骗能力,守好自己的银行卡。

蚌埠分行和蚌埠反电诈中心携手走进蚌埠工商学院,给大家上了一堂丰富、深刻的征信专业知识课,引导大家珍惜和重视个人征信,并就征信维权等知识做了深入浅出的讲解。



安庆分行走进安庆师范大学,对两千余名大一新生开展了以“汇聚金融力量,共创美好生活”为主题的金融知识普及宣传活动,播放了反诈影片《孤注一掷》,通过电信网络诈骗真实案例,给大一新生上了一堂精彩的“反诈宣传第一课”。

芜湖分行自贸试验区支行利用自身区位优势,在奇瑞汽车有限公司等多家企业,重点向年轻员工、外来员工,普及防范电信网络诈骗、“断卡”等金融知识。

在三孝口街道,合肥长江路支行为市民带来“增强安全意识,防范电信诈骗”金融普法宣传活动。工作人员现场向老年客户群体宣讲如何维护消费者合法权益、怎样识别新型诈骗、如何正确投资理财,远离非法集资、保守个人信息等金融知识,帮助老年客户提高金融风险防范的意识和能力,护航幸福晚年生活。

## 形式多样

### 金融知识宣传有“广度”

在加强“内外兼修”的同时,安徽中行在消保机制的完善过程中,始终积极履行企业社会责任。多年来,坚持以宣传教育为重点,持续提升消费者的金融安全意识。在充分发