



工行淮安分行

2021年消保工作再上新台阶

2021年,在总行、省行及市分行党委的正确领导下,工行淮安分行积极履行消费者权益保护主体责任,坚持以客户为中心,切实保障消费者八项基本权益,在消保机制建设、客户投诉管控、金融知识宣教及监管评价等方面取得较大成效。在2021年度消费者权益保护专业条线年度考评中,该行获得全省第一的佳绩,较去年排名提升了9位。

强化行内机构联动。消费者权益保护工作是一项系统性工程,需要全行各条线及辖内各支行共同参与、协同配合、齐抓共管。一方面,不定期组织部门联席会议。针对监管转办投诉压降、重点专业领域投诉治理、宣教活动开展、考核评价等重要工作内容,不定期召开消保工作委员会联席会议进行统一部署,明确职责分工,促进各项

工作有效落实;另一方面,严格执行投诉处理“先横后纵”机制,投诉处理流程由直接“纵向”派发至支行转变为先“横向”至专业部门或审核后“纵向”至支行,进一步加强专业部门对工单的督办、审核,推动客户投诉解决效率的提升,促进形成“全行共同做消保”的良好格局。

加强行外监管沟通。该行消保部门负责人遵循按事对接、定期拜访的工作机制,走访人民银行、银保监局、银协、消保委等,主动加强与行外监管机构沟通,保持良好顺畅的内外协同关系。“金融知识普及月”期间,该行主动配合人行淮安市中心支行制作“防范金融诈骗三十六计”系列漫画,受到人民银行总行、人行南京分行的认可,并被人行南京分行公众号采用推广。

落实客户投诉治理。该行严格落实省行“投诉治理53条”工作要求,紧盯总省行监管转办投诉压降攻坚行动目标任务,持续开展重点专业领域投诉问题治理工作。一方面,做好每日工单监测、重大投诉及监管转办投诉督办;另一方面,按季通报全行客户投诉情况,分析存在的问题并提出具体工作要求,进一步加快整治投诉焦点问题,提高投诉管理工作质效。2021年,该行监管转办投诉数量四大行排名第四(最少),投诉数量与去年持平,完成省行监管转办投诉压降行动年度目标任务。

下一步,工行淮安分行将持续深耕消费者权益保护工作,维护消费者合法权益,提高消费者满意度,推动“客户满意银行”建设,促进消费者权益保护工作再提升。(工行宣)

浦发银行淮安分行
积极宣传支付服务减费让利政策

日前,浦发银行淮安分行积极组织开展“支付降费、让利于民”主题宣传活动,全力推动支付服务减费让利政策在辖属支行落地落实。

立足网点宣传主阵地。活动期间,该行在网点以发放宣传折页、开展小型微沙龙等方式,向小微企业和个体工商户宣传支付服务减费让利政策,更好地服务市场主体,促进企业降低经营成本。

积极进企业开展宣传。该行组建了一支全能型宣传小队,利用业余时间走进企业,发放宣传手册、介绍支付服务减费让利政策,开展答疑解惑,并同步向企业客户宣传该行普惠

金融、代发工资产品优势,为企业提供优质的金融服务。

线上多渠道融合宣传。该行通过组织青年员工制作短视频等形式开展线上宣传,简洁、生动、形象地向小微企业和个体工商户宣传支付服务减费让利政策的具体内容,进一步提升宣传针对性,扩大宣传受众面,提高宣传精准度。

下一步,浦发银行淮安分行将建立常态化支付服务减费让利政策宣传机制,用活用足降费措施,充分展示勇于担当、助企纾困的企业形象,积极构建良好的银企合作环境。(浦宣)

淮安农商银行
保护金融消费者权益

为进一步增强金融消费者现金权益自我保护意识,有效提高银行业机构现金服务水平,近日,淮安农商银行开展金融消费者现金权益保护宣传月活动。

宣传月期间,该行参与了人民银行淮安市中心支行组织的“金融消费者现金权益保护宣传进乡镇”活动。同时,各经营中心及支行以网点为依托,开展阵地宣传,充分利用LED屏广泛宣传消费者现金权益保护知识,并在营业厅摆放宣传

折页供客户自取阅读,大堂经理积极向进入大厅的客户宣传消费者现金权益保护相关政策。

活动期间,该行共开展主题宣传90余次,累计宣传1万余人次,发放宣传册6000余册,有效增强了人民群众的法律意识和自我保护意识。今后,淮安农商银行将持续做好金融消费者权益保护工作,切实履行银行业金融机构的责任。(马冲)



在“3·15”国际消费者权益日到来之际,建设银行淮安分行开展“加强个人信息保护,警惕征信修复陷阱”主题宣传活动,提醒市民加强个人信息保护,防范因信息泄露造成损失。

■周长国



近日,农业银行淮安分行以县(区)支行为单位,组织青年志愿者开展个人征信保护宣传,引导广大市民珍爱信用记录,通过正规渠道维护自身权益,远离“征信修复”“征信洗白”等行为的侵害,营造诚实、守信、自律、互信的社会氛围。

■傅思佳 陆成之

中信银行淮安分行
做好金融消费者现金权益保护宣传工作

为进一步增强金融消费者现金权益自我保护意识,近日,中信银行淮安分行在中国人民银行淮安中心支行的号召下,践行金融消费者现金权益保护责任担当,积极开展金融消费者现金权益保护宣传月活动。

该行在营业网点利用客户办理业务等待的时间,开展厅堂微沙龙,与客户面对面交流,分享人民币假技巧,

宣传整治拒收现金等内容;成立专项宣传小组,在附近商圈、社区开展专项主题宣传,工作人员向过往民众发放宣传折页,用通俗易懂的语言解读相关政策规定,用生动鲜活的案例引导民众正确认识金融消费者现金权益保护的重要性。此次宣传活动的开展,有效提升金融消费者风险防控和依法维权意识,获得广大群众的一致好评。

中信银行淮安分行将以此次宣传活动为契机,进一步压实工作责任,一是加强对员工的培训,指导员工尤其是现金从业人员规范、优质、高效服务,二是加强对社会公众的宣传,结合人民币图样使用、如何识别假币等知识,对客户进行宣传和指导,将金融知识宣传活动常态化,切实保障金融消费者合法权益。(中信宣)

邮储银行淮安市分行
“3·15”主题宣传活动精彩纷呈

为进一步做好金融消费者权益保护和教育工作,提升公众风险防范意识,积极践行“金融为民”理念,努力构筑公平、和谐的金融消费环境,近日,邮储银行淮安市分行开展了以“共促消费公平·共享数字金融”为主题的“3·15”宣传活动。

在淮阴区刘老庄镇,邮储银行营业网点一边落实疫情防控要求,一边积极开展“共促消费公平·共享数字金融”宣传。该网点以营业大厅为宣传阵地,为前来办理金融业务的客户解读金融消保政策,介绍自主设备使用功能;为满足老年人金融需求,针对性地开展防范非法集资、防范电信诈骗等知识的讲解

宣传,提高老年金融消费者风险防范意识。

在金湖县,邮储银行黎城镇支行组织员工走进翠湖公园等市民公共活动区域,利用市民晨练的时间,向广大群众送上数字金融知识手册,并从老年人需求出发,紧跟数字化趋势,助力老年人跨越金融“数字鸿沟”。

在洪泽北京路支行,当老年客户在智慧柜员机上办理业务时,工作人员主动将界面设置成适合老年人的“大字版”。同时,该行通过设置“绿色通道”“爱心窗口”等,打造安全便捷的“适老化”金融服务,提升老年客户的金融获得感。

市区的西长街支行在广场、商业中心、营业网点等地开展金融知识宣传活动,通过拉横幅、设立宣传台、发放宣传单页和小礼品等方式,吸引市民参与活动。此外,该网点在营业大厅进行适老化改造,优化自助设备指导方式、设置爱心窗口及席位,加强对老年客户的人文关怀。

邮储银行淮安市分行将继续开展金融知识宣传活动,向广大群众普及个人账户信息安全、银行账户使用注意事项及防范非法集资等知识,引导市民树立科学的投资理财观念,提高市民安全防范意识。(邮储宣)