



保障金融消费者合法权益是金融机构的重要职责。中信银行西宁分行围绕“权利-责任-风险”主题,以多种方式宣传《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中规定的消费者拥有的各项法定权利,普及《中国

人民银行金融消费者权益保护实施办法》中与金融消费者权益相关的内容,履行社会责任,积极感知回应广大群众对金融知识和权益保障的需求,努力促进广大群众提升金融素养和金融风险防范意识,切实维护金融消费者合法权益。

# 中信银行:贴心服务做有温度的银行

本报记者 小蕊

## 完善机制

### 提升温度

“长期以来,我们高度重视消费者权益保护工作,坚决把思想意识和行动统一到中央关于金融工作的决策部署上来,使银行业消费者权益保护工作的任务、目标和行动始终与中央的金融决策部署保持高度一致。”中信银行西宁分行有关负责人表示。

●**完善机制** 为压实银行业金融机构消费者权益保护主体责任,中信银行西宁分行将保护消费者权益纳入机构自身的治理架构和经营发展战略之中,消费者权益保护工作归口管理部门配置专职人员,充分发挥组织、协调、督促、指导等牵头作用。依托各级消费者权益保护工作领导小组,通过建立定期例会、联系人、重点工作报告等机制,有力推动了相关部门及各分支机构积极、有序地开展消费者权益保护工作。同时不断完善制度建设,制定消费者权益保护工作的实施细则、考核评价办法、客户投诉、信息安全管理、金融宣教等制度,促进分行消费者权益保护工作的深入推进。

●**强化培训** 提升消费者权益保护意识。每年组织消费者权益保护专项培训,在新员工、网点负责人培训中加入消保课程,建立基层网点日常学习机制,提高分行消费者权益保护队伍的专业素质,进一步确保各项工作有效落实。



互助西路支行理财经理为客户讲解消费者权益保护知识。

## 人文关怀

### 聚集温度

中信银行西宁分行将风险防范和金融知识宣传融入到每一位客户的每一笔业务中,对前来办理转账、汇款或者购买金融理财产品,特别是中老年客户,多留一份细心、多问一点细节、多拉一下家常、多给一下提醒、多伸一下援手,主动耐心讲解非法集资、电信诈骗和非法渠道的理财产品相关知识,引导广

大群众时刻紧绷防范之弦,切实防范客户财产权益受损。

●**丰富宣传载体** 分行各机构在公众教育专区摆放相关的宣传折页,利用网点电子屏、LED屏滚动播放“权利、责任、风险”、“以消费者为中心优化服务”等宣传口号及相关内容;针对不同客户群体有针对性地发送至至少一条公益短信,内容涵盖理财产品、银行卡、自助银行等多方面的风险防范知识;通过制作微信推文、美篇和H5等宣

传;在厅堂内开展“金融知识小课堂”、向到访的客户宣传防范电信网络诈骗及防范非法集资知识等活动,提升客户对金融产品风险防范意识;在各营业网点醒目位置公布投诉受理电话、投诉处理流程等事项,方便金融消费者维权,在网点“公共教育区域”放置宣传物料,活动期间各网点在厅堂内开辟专区,设立“金融消费者咨询”台,由各支行负责人和业务骨干组成咨询团,向金融消费者发放宣传资料、普及金融消费者知识、现场解答或解决金融消费者遇到的问题。



香格里拉社区支行员工向社区居民发放宣传资料并讲解。

## 防范风险

### 强化温度

一直以来,中信银行西宁分行不仅把目光放在业绩增长上,在普及金融知识,防范金融诈骗,提高消费者风险防范能力,构建和谐金融方面,也采取了多项举措,取得了良好成效。

●**加强理念传导** 牢固树立“消保无小事”观念,使全行全员真正做到“从小事做起,从现在做起,天天都是3·15”。全面落实监管要求,严格执行上级行各项消保制度规定。加强工作指导,对金融消费者权益保护工作进行自评,对照评价结果积极督导整改。

●**完善投诉管理** 畅通投诉渠道,通过多种渠道公布投诉电话,确保投诉渠道的畅通。明确投诉流程,建立消费维权热线,明确投诉处理的专门机构、投诉方式、处理流程以及处理时限。完善客服机制,构建部门联动机制,高效处理客户咨询和投诉。

## 开展宣教

### 扩散温度

●**积极主动着力** 中信银行西宁分行组织各经营机构走进高校、走进企业、社区、部队,带着宣传材料,用讲座、主题宣传教育短片等多种形式,帮助大学生、企业员工、部队官兵了解金融知识,如何防范金融风险。手把手教大家学金融、懂金融、用金融。通过开展活动,提高居民、学生识别和防范金融风险能力。立足网点,营造氛围。通过中信讲堂、中信金融知识普及站等特色宣传形式,以及悬挂横幅或通过LED电子滚屏展示活动主题电子海报,充分利用网点内公众教育区、视

频影音设备、现代化自助机具进行金融知识普及宣传。同时结合支行普及金融知识志愿服务岗,为金融消费者提供金融知识普及及志愿服务。

加强金融消费者权益保护,是金融机构义不容辞的责任,中信银行西宁分行将继续做好服务宣传,让更多的金融消费者加强金融风险防范意识,提升金融消费者的自身风险管理能力和责任承担意识,积极做好社会宣传工作,履行社会责任,让广大客户多了解一份金融知识,少一份金融风险。



中信银行开展以“权利·责任·风险”为主题的权益保护趣味活动。