



农行青海省分行

奋楫笃行 谱写消费者权益保护新篇章

本报记者 师晓琼

中国农业银行青海省分行(以下简称农行青海省分行)坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,高度重视消费者权益保护宣传教育工作,认真贯彻“以人民为中心”的发展思想,秉持“客户至上,始终如一”的服务理念,以提高消费者满意度为目标,通过健全工作机制,丰富金融教育渠道,关注重点人群,强化消费者的风险责任意识 and 风险管理能力,用情用心解决广大客户金融难题,竭尽全力为广大消费者营造良好的金融服务环境。

一年一度的“3·15”国际消费者权益日到来!共促消费公平,让诚信成为一种力量,离不开社会各领域的积极参与,农行青海省分行坚守服务初心,践行金融使命,持续推进金融放心消费,不断提升客户服务水平,金融消费者权益保护取得新成效。



完善机制 保障客户权益

消费者权益保护服务,是银行经营活动的底线。为确保消费者权益保护工作层层落实到位,农行青海省分行将消保工作纳入治理架构和内控体系建设中,成立消费者权益保护办公室,明确相关业务部门工作职责,畅通信息共享通道,督促辖内各行成立消费者权益保护委员会,初步形成了覆盖各层级、

各部门的系统性消保组织体系。建立健全消保各项制度,围绕理念根植、投诉压降、风险防范、考核传导、多元化化解等工作目标,明确服务与投诉管理、金融知识宣教、客户信息保护等重点措施,进一步完善消保内控制度。同时,充分发挥考核导向激励作用,每年制定消保工作考核方案,从消保工作履职、投诉管

理、消保重点问题及突出事项等方面对省分行机关部室进行横向考评,从消保工作机制建设与运作、产品销售与服务、投诉管理、金融知识宣传教育、消保负面事项及突出事项等方面对二级分行进行纵向考评,并将消保考核纳入综合绩效考核体系,以纵横有序的内部考核机制,构建了“全行齐心协力抓消保”的工作格局。

宣传引导

普及金融知识

以提升城乡居民金融素养和金融风险防范意识、提高金融服务质效为出发点,农行青海省分行组织宣传队伍进学校、进村镇、进社区,通过发放宣传折页、开展专题讲座、解答客户咨询等方式,向社会大众进行多层次、多角度、多方位的宣传活动,推动金融知识普及工作具体化、常态化。2022年度,相继通过“3·15消费者权益保护日”“金融知识进万家”“金融知识普及月”“防范电信网络诈骗宣传”等一系列活动,开展宣传活动521次,触及消费者达57万人(次)。

不断探索金融知识普及工作的新载体、新渠道、新模式,综合运用“线上+线下”宣传渠道,一方面依托营业网点宣传“主阵地”,通过网点电子显示屏、自助机具等各类载体开展宣传;另一方面,用好微信、微博、媒体公众号等新媒体渠道,通过图文、视频等形式,为金融消费者提供了高品质、公益性、易传播的学习平台。

消费者权益保护工作事关广大金融消费者的根本利益,是一项持续性的工作。对于银行业而言,加强金融消费者权益保护是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要一环,也是金融机构自身可持续发展的内在需求。农行青海省分行积极践行国有大型商业银行的使命担当,以增强客户金融消费体验、提升金融服务质量为已任,持续加强金融消费者权益保护工作,全心全意服务我省经济社会发展、满足人民日益增长的金融服务需求。未来,农行青海省分行将持续完善消保工作机制建设,努力为金融消费者提供更加高效、优质、精准、暖心的金融服务,切实维护金融消费者合法权益,以更高站位、更大担当、更强力度,为维护金融市场秩序、构建良好金融生态、促进社会和谐发展贡献“农行力量”。

营造氛围

根植消保意识

只有快速、准确地响应,才能真正解决好客户的“急难愁盼”。为不断强化员工消费者权益保护理念,在日常培训中,采取集中授课、电视电话培训、以查代训、邀请监管单位现场培训等方式,提升消保工作业务能力和工作主动性,让全行员工从产品设计、服务质量、客户投诉的处理等方面做到“以客户为中心”。

为不断强化消费者权益保护的渗透力,农行青海省分行将提升客户服务满意度作为完善客户服务体系的出发点和落脚点,落实到售前、售中、售后,渗透在产品、业务以及日常工作的方方面面。针对不同客户需求,量身定制服务方案,以“富民贷”“惠农e贷”等信贷产品为依托,加大对金融服务乡村振兴的支持力度,抢抓春耕、秋粮丰收等关键农时,为种粮大户、个人等农村经营主体发放信贷资金,全力支持粮食生产。持续推进“网点服务升温工程”,推广“浓情暖域”网点服务品牌,以“环境升温、服务升温、品牌升温”为目标,为各类客户群体提供“基础惠民+多样化延伸”服务,着力打造便民温馨的服务环境,丰富多元的服务内容、专业精湛的服务水平和深入人心的服务文化。



加强管理 妥善处理投诉

严格贯彻国家和监管机构关于投诉处理工作的相关要求,农行青海省分行从网点服务、渠道建设、溯源整改三方面入手,加大对投诉处理工作的全流程管理,提升了客户满意度和信任度。

●坚持抓网点服务。针对客户投诉问题,在扎实做好对网点检查的基础上,紧盯重点员工、重点业务、重点网点,督促相关责任部门找准弱点、盯住落脚点,采取有效措施,落实管理责任,抓好对网点的日常辅导和重点督导,确保问题整改到位,不断提升网点服务管理水平。

●坚持抓渠道建设。梳理外部监管、各级行投诉渠道和流程,在全辖网点设立“消费者权益保护专区”,公示投诉电话及客户投诉处理流程、营销人员资质公示等内容,使广大客户了解掌握投诉处理方式,达到及时解决、保护自身权益的目标。

●坚持抓溯源整改。注重对每一起投诉事件的具体剖析,从根源上查找问题,牵头管理部门按季形成投诉分析报告,指出投诉高发业务领域和地域,相关业务主管部门剖析原因,查找薄弱环节和安全隐患,抓好改进措施落地,避免再次发生同类投诉事件。

