

保护金融消费者
权益,是贯穿银行经营始终的
永恒主题,也是担当社会责任、服务
社会公众的崇高使命。近年来,兴业银行
西宁分行深入践行以人民为中心的发展思
想,切实落实以“客户为中心”的服务理念,把
做好消保工作作为底线要求、高质量发展的必
由之路,从大局处着眼、于细微处发力,坚持
将消费者权益保护工作贯穿至产品服务全
过程、经营管理全流程,多举措提升消费
者金融素养及风险防范意识,以实
际行动持续推动消保工作走
深走实。



兴业银行西宁分行:

以实际行动持续推动消保工作走深走实

本报记者 啸宇

强化顶层设计 完善体制机制

做好消保工作,需要不断加强组织领导,需要有系统规划,下好先手棋、打好主动仗。为此,兴业银行西宁分行持续完善消保工作顶层设计,将消费者权益保护工作融入自身经营发展战略和企业文化建设,不断探索形成规范化的消保工作管理体系。

在制度建设方面,结合消保工作面临的新形势和管理的新要求,持续对现有制度体系进行优化完善,一系列制度的出台为消保工作提供了有力保障,内容涵盖消保审查、个人信息保护、投诉管理、营销规范、金融知识宣传教育等与老百姓生活息息相关的重点领域,进一步夯实了消费者权益保护工作基础。在运行机制方面,明确“一把手”为消保工作第一责任人,坚持靠前指挥,亲自过问、亲自推动、亲自参与解决重大投诉和消保问题,把消保工作“拿在手上、扛在肩上”。同时,设立消费者权益保护办公室,配备熟悉国家法律法规和监管规定的专职工作人员,定期组织召开消费者权益保护工作评审会,不断完善分行消保工作联系人机制,持续提升消保队伍专业化水平。



普及金融知识 强化金融宣教

金融知识普及与金融消费者教育是消费者权益保护工作的重要内容,是银行业金融机构应尽的社会责任。坚持做好消费者教育既是维护金融消费者权益的暖招实招,也是防范化解金融风险、维护金融稳定的关键举措。

兴业银行西宁分行不断加强消费者教育宣传工作实效,发挥网点阵地优势,积极对来银行办理业务的客户进行现场答疑和宣讲,认真倾听消费者心声,了解消费者诉求;对于员工,通过集中授课、以查代训等方式,及时传达监管消费者权益保护工作要求,使消费者权益保护意识和文化根植于心、外化于行,进一步增强消保工作业务能力和工作主动性。在线上,结合不同群体的金融需求,远程收集消费者对业务、流程、产品、服务的意见,帮助消费者全面了解银行业金融服务的业务模式、办理渠道、相关风险等,引导消费者树立价值投资、理性投资理念。在线下,积极开展“进校园、进社区、进商圈、入企业、入乡村”等形式多样的宣教活动,吸引消费者现场了解学习金融知识。

除此之外,兴业银行西宁分行还通过“银校合作”拓宽拓展延伸金融知识宣传普及的渠道和阵地,走进兴业银行西宁分行和西宁市第七中学(文博校区)共同打造的金融教育示范基地,金融消费者权益保护小知识、金融及银行发展史、货币基础知识等内容一应俱全。该金融教育示范基地以公益性、教育性、专业性为原则,是一个开放的教育、宣传和互动平台,能够很好地帮助在校学生了解金融知识和金融风险,引导大家学金融、懂金融、用金融。

2023年,兴业银行西宁分行开展线上线下教育宣传活动140余次,累计发放各类宣传折页21000余份,参加教育宣传联合小组集中活动16次,活动触达消费者48万人次,有效提升了金融消费者金融知识水平,取得良好成效。

聚焦重点领域 注重流程管控

兴业银行西宁分行坚持业务发展、消保先行,聚焦重点领域,将消费者权益保护机制贯穿业务发展的售前、售中、售后,实现全流程管控。

在产品与服务的全流程管控中,强化事前消保评估审查,把消保审查工作作为一项防患未然的基础性工作,放在消保工作全局的重要位置,构建起“上下协同、左右联动”的消保审查网络,从源头保护消费者权益。规范事中业务流程,运用各种监测手段规范员工销售行为,定期对全行客户诉求进

行分析,系统梳理消保工作薄弱环节,及时跟进整改。加强事后产品服务改进,强化学习培训,借鉴优秀经验,提升服务意识和客户体验。

此外,兴业银行西宁分行高度重视投诉治理,不断完善金融纠纷多元化解机制,畅通问题受理渠道,提升问题处理效率,妥善化解客户急难愁盼问题。不定期开展客户满意度调查,客观、全面了解客户对网点环境、服务设施、服务效率、服务收费等各方面的满意度,进一步夯实消费者权益保护工作基础。



持续减费让利 传递金融温度

长期以来,兴业银行西宁分行坚决贯彻落实关于减费让利、惠企利民各项决策部署,持续加大减费让利力度,提高金融服务质效。在严格落实2021年支付手续费降费政策的基础上,主动将优惠对象从小微企业和个体工商户扩大至所有机构客户,同时对部分服务项目收费标准和优惠措施进行调整,进一步降低市场主体经营成本。

不仅减费让利有力度,兴业银行西宁分行还持续做好减费让利政策宣传,除了在网点厅堂主阵地做好宣讲之外,积极通过线上线下多渠道及“入园入企入户”等方式开展宣传活动,将惠民利企政策点对点、面对面精准推送到市场主体手中,让金融服务更有温度。

据统计,自2021年9月支付降费政策实施以来,兴业银行西宁分行支付手续费减费让利

累计超200万元,切实降低了小微企业综合金融成本,有效帮助小微企业解决纾困。

消保工作是一项基础性、长期性以及系统性的工作,只有进行时,没有完成时。做好消保工作意义重大、影响深远,是践行金融工作政治性和人民性最直接的体现,也是落实监管要求、推进自身高质量发展的必然选择。

2024年是兴业银行西宁分行成立10周年,做好各项工作具有特殊重大意义。下一阶段,兴业银行西宁分行将进一步增强紧迫感和责任感,不断丰富“服务立行”内涵,实现消保工作与业务经营“双融合”“双促进”,真正做到“真诚服务、相伴成长”,不断推动消保工作迈上新台阶,在实现自身可持续发展高质量发展的同时,努力为消费者创造更多价值。