

兴业银行西宁分行：

行动诠释担当 点睛美好生活

本报记者 李静

阳春三月美，消保正当时。
保护金融消费者权益是稳固客户基础和实现可持续发展的关键。

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，把做好消保工作作为底线要求和高质量发展的必由之路，从大局处着眼、于细微处发力，将消保工作融入经营发展各环节，持续构建消保工作新格局，推动消保工作不断迈上新台阶。

深化体制建设

下好顶层设计“先手棋”

兴业银行西宁分行坚持将金融消费者权益保护纳入分行经营发展战略中，与业务经营同研究、同部署、同推进、同考核，持续构建全流程融入消保因素、全员履行消保义务的工作格局。

【组织架构方面】设立消费者权益保护办公室，建立消保专员团队，完善投诉管理、宣教、消保审查等岗位设置，配强工作人员，牵头负责全行消保工作。

【制度体系方面】修订出台一系列制度规定，内容涵盖消保审查、信息披露、个人信息保护、投诉管理、营销规范、金融知识宣传教育等重点领域，持续推动消保工作制度化、规范化和精细化。

【考核评价方面】进一步提高消保考核权重，强化“谁出问题谁负责”的责任意识，不断提升消保工作积极性、主动性和有效性。



畅通受理渠道

打好纠纷化解“主动仗”

为帮助消费者解决实际问题，兴业银行西宁分行夯实消保主体责任，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。

对于消保投诉问题，兴业银行西宁分行采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，建立来电、来函、来访等多种形式的投诉处理流程，对投诉处理流程进行明确规定，做到分级分类处理，确保客户合理诉求得到及时响应、妥善解决，避免矛盾升级。

同时，该行切实抓好重点业务投诉源头治理，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、参与、推动解决重大消保和投诉问题；对于反复发生的投诉问题，进行深入剖析，从制度、流程等方面找出问题根源，采取有效措施加以解决；加强营销团队行为规范化、专业化管理，在业务的全流程贯彻消保理念，确保产品和服务合法合规，维护消费者权益。

此外，兴业银行西宁分行作为青海省11家首批设立金融纠纷调解室的银行之一，将充分发挥积极作用，以调解的方式促进金融矛盾纠纷实质性化解，与各方携手共同推动金融纠纷多元化解工作走向体系化、规范化。



做好内教外宣

彰显消保服务“正能量”

坚持做好消费者教育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仅将金融知识宣教融入日常，还充分利用其他有利时机，将消保宣教和各类主题活动相互融合。在第62个“学雷锋纪念日”中，该行以参与“学

雷锋好榜样”大型公益活动为契机，通过现场讲解、发放宣传手册等形式，向社区居民和过往群众普及防范电信网络诈骗、打击非法集资、反洗钱等金融知识，针对“一老一少”重点人群开展了通俗易懂的金融知识普及，提升群众金融素养、进一步增强风险防范意识。

在做好教育宣传的同时，兴业银行西宁分行还十分注重消保业务能力提升，通过“线上+线下”“走出去+请进来”，典型案例剖析、下基层宣讲等多种方式，持续加强消保学习教育培训，不断提升全员消保意识和技能水平。

今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动以“保障金融权益 助力美好生活”为主题，兴业银行西宁分行将陆续开展“金融高管讲消保”等形式多样、内容丰富、各具特色的消费者教育宣传活动，形成人人参与、人人尽责的金融消保教育宣传氛围。

坚持内外协同

筑牢权益保护“防火墙”

作为一家有责任有担当的银行，兴业银行西宁分行始终坚持人民至上、坚守“金融为民”初心，多维度、多举措、多方式维护客户的合法权益，积极构建和谐文明社会环境。

——推动消保与业务深度融合，坚持业务发展、消保先行。

兴业银行西宁分行聚焦重点领域，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。在售前，围绕金融消费者八项基本权利，压实产品与服务消保审查；在售中，充分利用各种监测手段规范员工销售行为，完善管控机制；在售中，对各类宣传销售行为强化督查，确保及时有效解决问题，切实保护消费者各项权益。

——积极推进内外联动协作，建立

健全警银协作工作机制，为客户资金安全保驾护航。

兴业银行西宁分行深入贯彻落实监管部门和总行关于打击治理电信网络诈骗各项工作要求，压实风险防控主体责任，不断加强与省内各级反诈中心合作，在推进联防联控上持续发力，及时分析上报可疑交易线索，协助做好涉案账户管控、协查调证和行业治理等工作，为公安机关提供重要支持和协助。2024年，协助公安机关开展涉诈账户“一案双查”工作8次；全年7×24小时开展保护性止付工作，累计止付797个潜在受害人账户，保障529.06万元资金安全。



传递金融温度

当好老年客户“贴心人”

随着金融服务手段和渠道日趋数字化、线上化，兴业银行西宁分行不断建立健全适老化金融服务长效机制，将适老化服务理念和要求融入产品设计开发、设施改造、营销与服务、教育宣传、投诉处理等各环节，为老年人提供贴心的金融服务。

为切实做好老年客户服务，践行“金融为民、金融惠民”理念，兴业银行西宁分行依托网点资源，在辖内综合支行打造“安愉人生”养老金融服务中心，以养老金融服务中心为依托，将爱老敬老的服务文化注入网点日常服务，全面

提升网点适老服务水平。服务中心建设坚持“三必备”，即适老化业务流程必备、养老金融专业服务必备、老年客户贴心服务必备。

此外，在养老服务金融方面，兴业银行总行搭建了以“养老保障、薪酬规划、增值权益、活动平台”为支撑的“安愉人生”一站式养老金融服务体系，持续丰富养老金融产品供给，精心设计老年客户增值服务，积极创建适老化环境，打造老年友好型银行，用心搭建老年客户活动平台，营造孝老敬老的社会氛围。

群众的需求在哪里，金融服务就在哪里。兴业银行西宁分行辖内各网点依托“兴公益”惠民驿站，持续深化“好银行 助生活更美好”的服务理念，推动网点不断完善开放性、公益性、普惠性、常态化的便民服务体系，向环卫工人、快递员、外卖员等一线工作者敞开大门，尽力为广大户外工作者和群众提供日常便利服务，将履行社会责任落实到点滴行动之中，全力打造百姓贴心的银行。

随着金融产品和服务的日益丰富，金融消费者的需求正在不断增长，保护其合法权益也面临着前所未有的挑战。兴业银行西宁分行将主动适应新形势新变化，牢固树立“以人民为中心”的价值取向，认真贯彻监管对金融消费者权益保护工作的各项要求，持续优化金融消费者权益保护工作机制，全面提升金融消费者权益保护工作质效。