内外兼修、优化服务

民生银行合肥分行积极推进消保工作

2019年4月，民生银行合肥分行将迎来行庆“十周年”。十年风雨，十年相伴，自开业以来，该行不断健全消费者权益保护机制，对内强化员工教育和素质提升，对外加强社会公众金融知识宣传教育，多措并举之下，“懂你”的银行品牌获得广大社会公众的高度认同。

严密组织体系 高度重视消保工作

为了全面、有效地开展消费者权益保护工作，民生银行合肥分行建立了完善的消保工作组织体系。包括建立消费者权益保护领导小组、领导小组办公室，明确相关业务部门和支持保障部门等。该行消保工作坚持联席会议工作机制，职责清晰明了，组织严密高效。

为确保落地实效，该行将金融消费权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略等。

据悉，该行建立了消保工作“任务清单”落实机制，根据每个阶段的不同工作重点，制定“消保工作会任务清单”，消保领导小组各成员部门、各经营机构根据“任务清单”再细化本单位工作清单和工作进度，并定期通报落实情况，确保各项工作要求有效落实。该行在企业文化建设中也不断强化消保内容，明确将消费者权益保护作为“以客户为中心”的经营理念的关键内容，并正在积极制定涵盖消保内容的《企业文化建设三年规划》。

内外双向齐修 大力提升服务质量

服务意识和专业知识是消费者权益保护的前提。民生银行合肥分行从提升员工专业素养入手，将金融消费权益保护纳入内部员工的重点培训内容。该行定期向员工培训最新金融知识和监管部门的工作要求，特别是实行市场人员全覆盖培训，强调合规销售流程，强化风险管理意识，不断提升消费者权益保护团队专业性和胜任能力以及消费者权益保护职能部门统筹管理的能力。为了扎实做好内部教育和培训工作，该行还建立了消保培训考试制度，不定期开展消保培训考核、考试，参考人员覆盖中高管及各层级的工作人员。

该行对外积极开展公众金融知识宣传教育，提高社会公众风险防范和使用正规金融服务的意识，提升金融服务水平；积极响应当地监管机构和总行发起的金融知识宣传教育活动，针对不同消费群体开展系统、持续、深入的金融知识宣传教育，同时针对各类消费群体不定期开展公益性、常态化金融知识宣传活动。除了积极配合监管发起的宣传活动，该行还自主发起“安全投资理财专项”宣传“爱老年群体”宣传“送金融知识下乡”活动、残疾人宣传、金融知识进校园活动，社会公众反映良好。为了扩大宣传效果，除了在营业场所开展宣传外，该行各支行及社区支行结合自身服务特点及周边环境，积极开展了“金融知识进社区、进商圈、进学校”等多项户外宣传。

诚信经营保障安全 全流程管控消保质量

为了确保消费者权益保护各项工作扎实落地，民生银行合肥分行从售前、售中、售后各个环节严格管理，切实保障消费者财产和信息安全。

在售前环节，该行做好创新产品的审查准入，在产品研发环节更加关注消费者“八大权益”保护。在售中环节，围绕产品合规销售、客户个人信息保护、系统安全管理等风险重点，加强监督管理，规范销售行为，重视公平交易，合理提供金融产品和服务。在售后环节，对售后金融产品和服务开展内部监督，设立检视人员，根据检视规范要求定期检视销售行为，就检视发现的问题严格落实违规问责，加强销售行为的自我监督和自查管理。

该行还高度重视客户反馈，针对客户反馈的问题，及时改进产品和服务。为深入分析、精准改进，该行制作了95568客户服务分析报告，深入分析客户来电和反馈的问题，及时改善产品和流程，确保在精细化、流程化管理中严格落实各项工作制度。

各网点在产品销售中严格遵循产品公示原则、风险告知原则等，醒目张贴或悬挂“客户投资温馨提示”“销售人员纪律”等，公示客户投资注意事项和风险提示、销售人员禁止行为和必须行为等内容。

针对近年来银行卡“盗刷”案件频发现象，民生银行合肥分行大力推广“安全账户”，为客户提供了“快捷支付锁”“夜间锁”“常用地锁”“限额锁”“跨境锁”等五重保护，防止客户资金被非法分子盗刷。客户在签约“安全账户”后可获得“账户安全锁”“高危交易防护”“账户安全险”三位一体的安全保护，有效确保了资金交易安全。

