

履行大行社会责任，营造和谐金融环境

——建行安徽省分行积极开展“3·15金融消费者权益日”活动

为进一步提升金融消费者的风险责任意识、权利意识和风险管理能力，履行大行社会责任，共同打造和谐金融消费环境，树立良好的服务品牌和社会形象，“3·15”即至，建行安徽省分行高度重视，多措并举，提早预热，积极行动，持续推进消费者权益保护工作深入、有序开展，为广大消费者送去金融知识和贴心服务。

一、高度重视，加强组织领导

全行高度重视，认真部署，坚持“以人民为中心”的发展思想，切实加强组织领导，统筹策划，持续推动消费者权益保护工作。各行统一思想，增强政治敏锐性，按照监管部门及总行的工作要求，切实做好“两会”及“3·15”期间客户服务、安全运营及宣传教育工作，提升服务质量和服务效率，确保金融知识普及宣传工作顺利开展并取得实效。

二、精心策划，周密安排部署

为丰富宣传内容，增强宣传效果，明确活动目标，落实具体安排。一是组织印发《2019金融消费者权益日宣传手册》等宣传资料，共计7万多份；通过营业网点广告机在全辖循环播放“3·15”宣传海报；通过营业网点LED显示屏在全辖滚动播放“3·15”活动名称和宣传口号。二是辖内单位结合自身实际，主动策划制作横幅、视频、海报、折页、微信等特色宣传材料；积极组织召开培训及动员会，根据活动的主题及宣传重点，结合前期各类宣传活动总结的宝贵经验，充分做好活动前的组织动员和人员培训工作。三是为保证活动宣传效果，各级机构加强对活动进行巡查督导，确保做到贯彻执行到位、跟踪落实到位，不断建立健全督导机制。

三、夯实基础，提升服务能力

全行以“3·15”消保宣传活动为契机，深入开展学制度、优服务、降投诉、防风险等各项活动。

学制度：组织员工深入学习《消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》等法律法规及《网点现场投诉处理手册》、总行开发制作的消费者权益保护相关网络课程等；每周定期在晨例会上学习客户投诉典型案例，全面提高网点人员客户服务意识和投诉处理能力，不断提高员工消保服务意识和能力。

优服务：结合总行部署的“服务质量提升年”活动要求，强化服务意识，改善服务质量，提高服务效率，创新服务形式，有效落实服务工作责任制。如多措并举缩短营业网点排队等候时间，提升客户体验；开辟绿色通道，安排专人引导，主动上门服务，关爱特殊群体，满足客户特殊金融服务需求；加大检查力度，确保员工着装统一，用语规范，仪容举止得体，服务态度礼貌谦和，强化落实大堂服务等。

降投诉：高度重视客户投诉管理工作，根据监管部门、总分行出台的投诉处理管理办法及流程，建立健全高效、规范、透明的投诉处理机制。严格落实首问负责制，确定网点负责人作为投诉处理第一责任人，立足现场和基层，第一时间做好客户问题处理工作，有效化解客户不满情绪，防范声誉风险。

防风险：以保护客户生命财产安全为前提，积极、稳妥开展服务事件应急处置工作。结合工作实际，对可能面临的突发情况进行充分预判，完善应急预案，提前组织学习和演练，有效提升员工安全意识及突发事件应对能力。同时，为加强服务应急管控，各行成立应急处理团队，指定专人负责应急管理，建立重大事项报告机制，牢固树立“安全重于泰山”和“案件事故零容忍”的理念。

四、强化宣传，营造活动氛围

充分发挥传统媒体与新媒体的各自优势，主动创新宣传教育形式，除充分利用LED显示屏、液晶电视、自助设备、公众教育区、大堂咨询台、“劳动者港湾”等物理网点平台开展金融知识普及宣传，还通过内外部网站、报刊、广播、电视、微信、微博、短信等各种方式，探索宣传新思路，实现金融知识网状传播，以接地气的方式增强消费者对金融宣教的认同感。如：

利用节日氛围，开展主题宣教活动。在“学雷锋日”当天，宿州萧县支行来到城南社区养老院慰问孤寡老人，并为他们普及防电信诈骗等金融知识，让老人们感受到爱心和温暖。在“三八国际妇女节”当天，合肥城西支行、滨湖新区支行、巢湖分行等纷纷借助营业网点“劳动者港湾”平台开展“送温暖”主题活动，为辖区街道的女性环卫工人送上节日的问候和祝福，并围绕账户资金安全和个人信息安全等金融消费安全问题普及金融知识，强化风险责任意识。

积极探索宣教新思路。其中，合肥滨湖新区支行、宿州分行、阜阳分行、安庆分行、亳州分行等踊跃参加总行组织的动漫自媒体宣传，呈现出一批如“天上不会掉陷阱，电信诈骗须警惕”、“远离非法集资，拒绝高利诱惑”“提升金融素养，争做金融好网民”“预防假币，从你我做起”等优秀作品，让消费者在欣赏诙谐幽默的漫画时，掌握金融知识和防骗技巧，打破宣教的固有模式，提升金融宣教的趣味性。

