

3.15

优化营商环境 维护消费者权益



上海分行消保卡通形象“盾牌小超人”

近年来,工商银行上海分行始终高度重视消费者权益保护工作,紧紧围绕“以消费者为中心”的消保理念,综合运用行内外各种传统和创新宣教资源,不断推进消费者权益保障工作的体系化、实效化。努力构建消费者权益保护新格局,切实履行社会责任。



上海分行消保标识

创优服务品牌

践行金融消费者权益保护

——工行上海市分行全面构建消费者权益保护新格局



打造品牌 用品牌让消保更专业

为积极响应上海“服务品牌”的打造,全面提升服务水平,切实保护消费者权益,工行上海分行将于今年3·15国际消费者权益保护日正式发布消费者权益保护品牌。

工行上海分行消费者权益保护品牌由消保卡通形象“盾牌小超人”和消保标识共同组成,“盾牌小超人”造型活泼可爱,通过公众网上甄选脱颖而出,寓意工行上海分

行愿以超人般的力量帮助广大金融消费者增加辨别非法金融行为的能力,增强自身的风险防范意识,为金融消费者拨开市场中的迷雾,共同抵御非法集资、金融诈骗等不法侵害。同时用超人披风上那一抹“工行红”为金融消费者带来持久的勇气与安心,引导金融消费者树立正确的投资理念。消保标识则以一把红色大伞为雏形,一把弯

钩托举起象征“你、我、他”的三位消费者,充分体现了工行上海市分行愿为每位金融消费者“遮风挡雨”的意志与承诺。

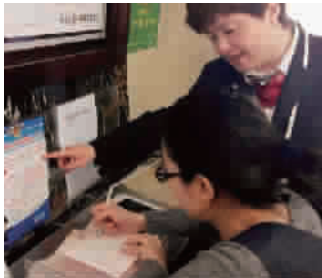
此次发布的消保形象和消保标识初步搭建了工行上海分行的消保品牌体系架构。未来将充分发挥品牌力量,拉近与消费者的距离,传递自身消保理念,提升服务质量。

多措并举 切实提高客户满意度

长期以来,工行上海分行坚持以客户为中心,采取切实举措提升该行纠纷受理速度和处理能力,标本兼治,让客户真正感受到“工商银行,可信赖的银行”的用心。一方面在行内强化首问负责制,对消费者的各类投诉限时解决、跟踪到底,查明原因后,及时反馈消费者,尽最大努力化解与客户

的矛盾纠纷;另一方面对一些疑难投诉,从消保视角分析研究投诉涉及制度、产品和业务流程等方面的改进工作,关注客户诉求合理性和金融服务体验度。根据第三方机构对工行上海分行客户满意度调查报告,该行投诉解决的顺畅度和速度表现突出,在同业居领先水平。

人人参与 营造全行消保氛围



打铁还需自身硬,工行上海分行始终将深植员工消保理念作为提

升全行金融消费者保护工作质量和成效的重要前提。为此,该行以强化培训为抓手,着力推动全员消保素养的提升。去年,该行通过组织开展全行集中式培训、网络课堂、外聘专家讲座、座谈交流、知识竞赛等各种形式,向行内员工解读制度法规、监管政策,分析典型案例,提炼消保工作理念。

同时,该行十分注重推进培训质量和成效落地。一是主动优化培训针对性,对中高级管理人员、网点一线员工、接触个人金融信息岗位

员工等各类培训对象,因材施教、因岗施教,分别制定不同的培训目标和主题,以确保培训有效性。二是充分保障消保培训参与度,以做到点面结合,全员参与,人人受益。以该行去年开展的消保知识竞赛为例,作为提升员工消保素养的一项重要工作,该行组织逾8000余名员工参加竞赛,成功实现面向全行,以赛促训的培训目标。三是严格执行培训评估机制,对每次培训的落实情况和效果进行评估总结,为后续培训的安排和组织提供参考。

以人为本 用爱心让消保更温暖

在上海近500家工行网点中,每天都要接待很多中老年客户及农民工,这些客户也是金融消费者权益保护服务的重点群体。该行始终弘扬人文关爱精神,提供有温度的服务。2018年,在全市挂牌并启动的460余家“工享家园”站点,为户外工作者提供歇脚、充电、喝水或其他便利服务,在客户等候区设置爱心专座,并配有醒目标识,柜面开设爱心专窗,设置盲人键盘,对特殊人群提供特殊配套服务。与此同时,该行坚持以消保促服务,以服务推消保,在营业网点消费者保护宣教专区张贴各类内容丰富、制作精美的消保知识宣传材料,针对特殊群体开展点对点的宣传,帮助其提高风险识别能力和自我保护意识,树立正确的消费观和理财观。

产品服务,该行相关负责人介绍,工行上海分行将持续深化落实全流程消费者权益保护体系各项要求,顺应新时期金融消保工作新形势,以提升客户满意度为目标,狠抓产品和服务流程管理,不断优化产品服务体验,用优质的服务回馈金融消费者的信赖!



情寄客户 竭力保护客户财产安全

切实保护金融消费者合法权益,不仅是工行上海分行对广大消费者的一贯承诺,也是全社会赋予工商银行作为国有大行的社会担当。今年年初,一名中年女士匆匆走进工行闸北马戏城支行,并径直走向ATM机,边打电话边操作。这一可疑举动引起了网点大堂经理的警惕,通过进一步观察发现,该女士正准备按照电话那头的指示将钱款转入所谓“安全账户”。这位训练有素、经验丰富的大堂经理马上判断客户极有可能遇到了电信

诈骗,并立刻上前干预。但客户却一意孤行,继续操作。见此情形,为防止客户钱款损失,大堂经理和一旁同事当机立断,直接将ATM机关闭,阻止客户转账并报警。最终,在民警和众人的劝说下,客户幡然醒悟,称其接到了自称公安民警的电话,并被告知因涉嫌一起诈骗案件,需将账户内所有资金转移到警方“安全账户”进行验证,否则将立即拘捕。自己一时心急,险些上当,好在遇上了果断负责的工行员工。

守护金融消费者的资金安全一直是工行上海分行作为消保工作的重中之重。近年来,各种金融欺诈事件屡有发生。针对这一现象,该行积极应对,通过网点拦截、开展各类消保宣教活动、协同公安机关共同打击违法金融犯罪等手段,多渠道全方位地开展工作,帮助客户财产免受各类犯罪活动的侵害。2018年,工行上海分行堵截电信诈骗超过100笔,涉及金额近3500万元,切实保护了客户的财产安全。

每一位金融消费者都是金融市场的直接参与者,同时也是推动金融业持续健康发展的重要推动者。作为“您身边的银行”,该行一直将为客户提供周到优质的金融服务、帮助社会公众抵御金融风险、协助打击金融违法犯罪活动作为应尽必尽的社会责任,坚持把消保理念融入自身经营发展,坚守切实保护金融消费者权益的初心。为了让消保者得到更为安全、可靠的