

为每一份信任担当一份责任

建行上海市分行“以客户为中心”全面构建消费者权益保护体系

消保纳入经营发展战略

“叶经理就是这样耐心地一遍又一遍为我服务,直到2.25万现金重新回到我的银行卡中。今年春节期间,叶经理还曾劝我中止一项不靠谱的投资,使我免受巨大损失,对此我也心存感激。”

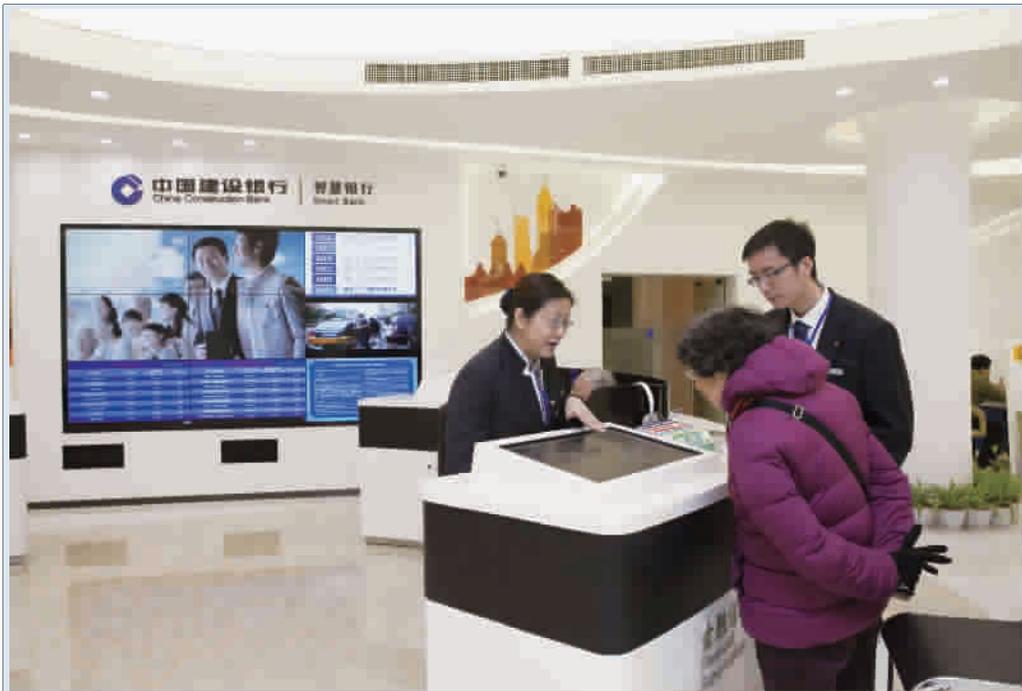
这是一封致建行上海市分行党委的感谢信。原来,蔡女士存放在他行卡的资金被盗刷去了第三方理财机构,情急之下找到了建行的理财经理叶淼,在叶淼的多次沟通和细心帮助下,蔡女士的2.25万元终于失而复得。

原本事不关己的一件事,工作人员却揽为分内事,这些积极担当行为的后面,其实是建行整体消保体系和企业文化的建设成果。

2015年11月13日,国务院办公厅发布了《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,由此,金融消费者权益保护被提升到了前所未有的高度。

《意见》提出了对金融消费者八大权益保障,即财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等。同时明确了各金融机构的责任和义务,并通过信息披露、风险提示、自身业务规范等措施强化金融服务水平,提高金融消费者风险防范意识,整体降低行业道德风险和系统性风险。

建行上海市分行段超良行长提出:为进一步完善客户服务、优化客户体验、提升客户贡献,推动客户战略向纵深发展,市分行将2016年确定为“客户服务发展年”。以提高客户服务质量成为工作的主线,在《意见》精神的指引下,消费者权益保护工作也紧跟而上。坚持“以客户为中心”的经营理念,建行将消费者权



因为一份情感,也因为一份信任,她们承担起对客户、对职业的崇高责任。银行越大,责任越重。也许只是一笔小额的存款、一次寻常的转账,建行上海市分行的消保工作人员都认真对待,没有惊天动地的事情,只是多一份耐心和微笑,多一点警觉和专业,便守护了千万家庭的财产安全,提升了行业声誉,凝聚了社会和谐。

益保护明确纳入经营发展战略,积极开展消费者权益保护宣传教育,全面构建消费者权益保护工作体系。

优质服务从大堂起步

在当前复杂的金融环境下,要做好消保工作绝非易事,建行上海市分行提出建立“对外倡导服务体验,对内倡导服务文化”的服务管理体系。

为实现服务文化落地,该行从

服务管理机制、服务检查与改进、服务奖惩措施以及客户投诉处理四方面入手。打造“服务环境更舒心、柜面操作更用心、服务客户更真心、化解投诉更诚心、客户体验更称心”的网点“五心服务”品牌。改善客户体验,将“要我服务”变为“我要服务”,全面提升建行窗口服务水平。

走进建行上海市分行任意一家网点,营业大厅内,液晶显示屏、LED屏等不断滚动播放提醒语及Flash动画宣传片。宣传折页架上整齐摆放着精心设计的消保宣传资

料。在一些网点内还配有公众宣传教育区,定时更新最新的公众宣传教育内容。

在建行青浦支行营业大厅内,趁着公积金调整的繁忙时刻,员工们手拿折页走向正在等候的客户,宣传防范非法集资的知识;在地处上海火车站附近的建行闸北支行营业室,面对南来北往的客户,大堂经理和个人业务顾问不厌其烦地主动解答防诈骗的知识。“消保落地立足大堂”已成为建行上海市分行各网点打造服务文化的重要抓手。

党建工作深化服务内涵

加强公众宣传教育,积极履行社会责任,也是消费者权益保护工作不可或缺的一环。建行上海市分行建立了统一的宣传教育活动管理体系,在这些宣传教育工作中,党员干部率先垂范,党建工作穿插其间,在倡导服务精神的同时,实现和谐金融环境的创建。

进社区、进厂区、进园区、进校区、进村镇、进楼宇、进市场。每年“3.15国际消费者权益日”、“金融知识万里行”和“防范非法集资宣传月”等活动期间,建行上海市分行针对消费者权益宣传教育活动开展各类“七进”活动,结合网点区域特点,丰富多彩,实效性较强。

今年七一,恰逢建党95周年。建行上海市分行的“金融知识万里行”又如期而至,23个支行40个网点,党支部和全体党员作骨干,入党积极分子、团员和群众积极参与,开展了一次以“关注征信记录”、“远离非法集资”为主题的金融知识宣传活动,开启了一次特殊的党员活动。

在社区、在菜场、在居委会,消费者们纷纷驻足咨询。一些支行还将金融知识进社区的活动进行延展。如闸北支行与天目西路街道合作,签署了“天目西路街道牵手为老公益主题之金融扶老项目协议书”。下辖营业室还与新桥居委会结对子,每周定点上门提供金融咨询服务,每月开展小讲座,了解周边居民金融需求,增强周边居民金融理财和防诈骗的意识。

服务有起点,满意无终点。建行上海市分行与消费者心贴心,手握手,切实维护消费者权益,不断实现银行和消费者的共赢。

这些人,这些事

1 防范电信诈骗 三道防线层层拦截

很多电信诈骗通过线上支付的方式进行。

有位客户刚完成网购,立刻收到一条短信,短信冒充客服称,客户的下单不成功,要把钱款退回客户账户,要客户打4000号码确认,客户信以为真,就打了过去,并报了自己的建行信用卡卡号和有效期等信息。之后联系建行理财经理符老师,咨询这种方式是否能退款成功。符老师一听就非常警觉,意识到客户的账户可能有风险,于是先打电话给官方客服电话询问4000号码是否属于他们客服,当被告知该网站没有4000这种电话,她非常着急要求客户马上打电话给建行卡中心冻结账户,但客户反映信用卡中心的电话客户一时打不通。情急之下,符老师通过内部渠道为客户解决问题,堵截了一起电信诈骗案件。

■建行制度:

电信诈骗案件层出不穷,手段不断翻新,不法分子通过木马、伪基站等发送钓鱼网站,并通过我行支付渠道盗取客户资金,对客户财产安全造成了极大威胁。建设银行上海市分行有一套创新的电信诈骗防范办法和三道防线:

首先,及时组织业务培训,提高员工对电信诈骗行为的识别能力。其次,明确责任分工,将电信诈骗防范工作落到实处。网点内部细化分工,形成由大堂经理、柜面人员、后台主管组成的三道防线,认真落实电信防诈骗操作规范。

2 把客户当朋友 一枚纪念币的周折与圆满

有位林先生通过市长信箱转来的两封信,让建行人感受颇深:我们只是点滴付出,却收获满满肯定。

林先生是一名身患残疾的上海市民,在2016年年初他想用自己的身份证预约深受广大市民喜爱的猴

年纪念币,他要预约附近网点时,纪念币都已经预约完毕,他又选择了尚有余额的浦东祝桥支行完成了纪念币的预约。可是,这个网点离他家很远且本身行动不便,于是他托人代为兑换。由于对网点环境并不熟悉,受托人未找到兑换网点。抱着试一试的心态,他写了一封求助信,希望建行上海分行能将自己预约的5枚纪念币,调换到家附近的建行网点就近兑换。

当上海市分行消保中心工作人员收到来信后,第一时间专人联系客户和祝桥支行负责人,妥善处理客户纪念币兑换的问题。

浦东分行所辖祝桥支行负责人乔洪海核实以后,亲自驾车来到客户林先生所在的云山路支行网点,联系相关就近兑换的事宜。同时三次跟客户电话联系,提醒客户及时兑换。

客户成功兑换纪念币后非常满意,在感谢信中写道:“你们的努力和善心,会为社会种下一颗和谐的花种子,继而生根发芽,开出爱心的花朵。”

■建行理念:

银行业是金融业更是服务业,“推己及人”是建行与客户沟通的加速器。建行上海分行高级产品经理刘星兰表示,相比“把客户当上帝”,我们更愿意把客户当朋友和家人,付出充分的尊重和理解。我们没有做出惊天动地的事情,只是多一份耐心、多一点微笑,多一句问候,真心关怀每一位客户。

3 大堂里的卫士 守护老年客户的财产安全

P2P诈骗,也是老年客户容易上当的痛点。

9月12日,临平路支行大堂经理在巡逻时发现,有位六十来岁的老年顾客在取款机前边打电话边操作自动取款机,看情景是按照通话对方的提示进行操作,凭着多年从事银行工作的经验,大堂经理觉得情景有点可疑,就上前问个究竟。老人说是P2P理财公司的人打电话,告诉她有最近有个新的理财产品收

益率有15%,起点金额只要1万元,让她直接自动转账到指定账户即可。大堂经理一听就知道这是一个骗局,他不断耐心向客户解释,购买任何理财产品不可能通过转账汇款的方式进行,终于使这位执意要转账的老人理解。

临平路支行员工在服务老年客户中,不光是解决业务上的问题,更是作为金融卫士保护着老年客户的财产。

■建行提醒:

王意娜,建行上海分行投诉处理工作的“元老”,在这条业务线上耕耘了20年。她告诉记者,防范非法集资,是当下又一个重点。老年客户往往只看见有“高息”的光芒,而不见“风险”和“安全”。而那些非正规机构,正是利用老人的单纯,想要刮走这些中老年人一辈子的积蓄。

所以,建行提醒大家:非法集资多危害,投资理财需谨慎;不盲从宣传广告,不听信他人诱导;不眼红高额回报,不落入陷阱圈套。拒绝高利诱惑,远离非法集资。