

## 创新形式普及金融知识 优质服务擦亮消保品牌

# 工行重庆市分行 在金融服务中传递温暖与力量

### “驿站”送关爱 点滴暖人心

近期,在人民银行重庆营管部、重庆银保监局的指导下,工行重庆市分行在全行范围内全面启动“3·15金融消费者权益日”活动,同时积极开展工行驿站“温暖关爱”系列活动。

活动坚持以客户为中心,围绕老年人、学生群体、残疾人、农民工等重点群体的金融知识需求及盲点,不断优化创新形式方法,线上线下多渠道多层次积极开展宣传教育,为我市广大金融消费者提供了有温度、有力量的金融服务。

一杯热水,一把椅子,看似微不足道的物品,却传递着浓浓的爱心。早春时节,遍布山城的“工行驿站”将深情播撒,温暖着整座城市。

今年3月,工行重庆市分行积极落实监管及总行“3·15”宣教要求,以“我为群众办实事”为出发点,在全行网点开展工行驿站“温暖关爱”系列主题活动,全面打造业界认可、百姓信赖的“工行驿站”公益服务品牌,进一步加强对新就业形态劳动者、新市民群体的关爱服务工作。

据工行重庆市分行相关负责人介绍,此次系列主题活动主要包括“工驿暖心”关爱行动暨消费者权益保护宣传主题活动、“绿色金融,低碳有我”行动。

其中,“工驿暖心”关爱行动暨消费者权益保护宣传主题活动通过线上送暖、驿站送暖、身边送暖等方式,进一步提升快递员、外卖小哥、网约车司机、农民工等新就业形态劳动者、新市民群体的风险防范意识和金融理财素养;“绿色金融,低碳有我”行动以绿色环保为主题,通过倡导客户了解使用低碳数字金融等方式,塑造“工行驿站”有温度、有情感的公益惠民服务品牌,为守护绿水青山贡献一份力量。

### 坚守主阵地 为民办实事

“工行的服务真的太细致了,太感谢你们啦!”前不久,在工行重庆巴南鱼洞支行,一位客户握着网点负责人的手激动地说道。

1月14日,一位行动不便、神情焦灼的大婶手提一个塑料袋走进了鱼洞支行的网点,大堂经理见状立即上前询问。“我要存钱,我老伴马上去医院看病,急着用钱,可不可以帮我清点一下呀。”客户说道。

经了解,客户需要存的钱均为硬币和5角、1元的零钞,大约有1000余张。考虑到客户比较着急,柜面排队等

待人数又较多,大堂经理便第一时间将情况报告网点负责人,并将这位客户带到休息室,为其倒上热水。

随后,网点负责人根据现场情况,组织网点客户经理、运营主管一起为客户清理零钱。零钞因存放时间较长,大多已潮湿发霉,只能靠人工一张张清点。经过多人配合整理,工作人员们在短时间内就将全部零钞清理完毕,总计1300余元。

事实上,这只是工行重庆市分行积极履行社会责任,立足网点厅堂主阵地,为广大群众提供优质、高效、便捷的金融服务的一个缩影。多年来,该行秉承“为客户办实事,为客户办好事”的理念,不断完善网点厅堂布局,并结合辖内客户实际需求,始终从客户的角度思考问题,为客户解决困难,真真切切将优质金融服务工作落实到每一位客户。

### 聚焦“无障碍”服务再升级

“千言万语,都无法表达我对工行工作人员的感激之情。”近日,工行重庆袁家岗支行收到一封来自91岁高龄的胡先生亲手书写的感谢信,字里行间表达了对服务的赞美和感激之情。据了解,胡老先生是工行的一名老客户,在工行工作人员的帮助下,学会了大量金融知识,对工行的服务非常满意。

胡老先生说,每次他一走进工行大门,就能感受到工行员工们的热情,“他们都尽最大可能满足我的业务需求”——进门时,保安师傅会叮嘱他小心行走;进门后,工作人员会主动上前询问他需要办理的业务,并一直在身边帮助他进行智能设备的操作,直至他离开。

近年来,工行重庆市分行致力于推进新时代适老化金融服务高质量发展,采取了多项措施满足老年群体业务需求,为老年群体提供了极大便利。该行不定期开展公益教学微课堂,为老年群体讲解数字化智能设备的使用方法,让横亘在老



针对老年群体进行专题金融安全知识宣传

年人等群体面前的“数字鸿沟”变为“数字通途”。如胡老先生在工行员工的耐心讲解和帮助下,学会了如何使用智能设备,使他更有信心应对数字化时代金融领域发生的各种变化。

在持续深化消保工作的过程中,工行重庆市分行一直高度重视“一老一少”、残疾人、农民工、大学生等重点群体,创新工作方法、提升服务水平,开展了丰富多彩的金融教育宣传活动。“今后将继续坚持以人民为中心,持续优化服务体验,提升公众金融素养,切实履行好大行责任。”工行重庆市分行相关负责人表示。

### 用心筑特色 普惠显优势

2月15日,工行重庆溉澜溪支行的工作人员带着对群众的节日祝福,走进周边小区,组织开展了元宵系列活动,为春寒料峭的元宵佳节增添了浓浓暖意。

“作为新型业态融合的网点,溉澜溪支行单独设有咖啡饮品区,既可满足客户在商业方面的洽谈需要,又能为周边的百姓提供休闲娱乐、驻足休憩的好场所。”该支行负责人介

绍。当天上午,网点结合自身特色,在小区门口向群众展示宣传派发免费咖啡券,邀请大家到店使用品尝。过往群众纷纷表示,“咖啡+银行”的结合是一种极大形式的创新,“节日免费派发咖啡券,我们收到的不仅仅是一杯免费的咖啡,更是一份来自工行的有温度的、充满爱的礼物。”

当天下午,溉澜溪支行工作人员又前往另一个小区参加元宵游园会,并带上复印机设备,现场免费为居民升级更新换代第三代社保卡。活动中,支行工作人员就第三代社保卡更智能、更安全、更便捷的特点,为现场居民做了详细的解释介绍。

据悉,支行工作人员还当天收集资料、为群众预约办理社保卡30余张,并邀请客户到网点进行换卡升级。“我们将借此机会加深与客户的沟通,加强与客户互动,提升客户对银行服务的获得感和满意度。”该支行相关负责人表示。

### 宣教进乡村 惠民零距离

乡村是金融知识的贫瘠之地,怎样让农民学会守住自己的“钱袋子”,维护好自身的合法权益,让金融知识助力致富?3月2日,为推动金融消

费者教育和金融知识普及工作,助力农村居民提高金融意识,同时做好“传承红色基因,弘扬雷锋精神”专题活动,工行重庆璧山支行工作人员走进璧山区三合镇二郎村和新场村,开展金融知识宣传活动。

针对群众关心的、百姓关切的热点难点问题,璧山支行通过多种渠道进行多层面、深层次的普及宣教,现场向当地村民宣讲了反诈骗、防止非法集资、存款保险制度等金融知识,帮助村民提高金融知识素养,持续提高消费者风险防范意识和能力,营造健康和谐的金融消费环境,助力乡村振兴。

“今年以来,工行重庆市分行立足金融服务乡村振兴战略,积极履行社会责任,以提升村民金融知识素养为己任,全力帮助重点人群提高金融知识水平和风险意识。如璧山支行成立了金融知识进乡村工作小组,并制定了年度宣教工作计划。”工行重庆市分行相关负责人表示,接下来将持续做好“工行驿站”“绿色金融,低碳有我”行动,塑造有温度、有情感的公益惠民服务品牌,做好网点阵地宣传,充分结合绿色环保主题继续走进农村地区,加强对重点人群及偏远地区人员的普及性宣传,强化金融知识的普及性教育,不断提高村民金融知识水平,守护绿水青山,为助力乡村振兴增添金融动力。

下一阶段,工行重庆市分行将继续履行国有大行的社会责任与担当,多措并举打造良好金融生态环境,更好地满足广大金融消费者日益多样化的服务需求,全面展示工行服务精神风貌,打造重庆工行优质服务品牌形象。

徐一琪

图片由工行重庆市分行提供



全面启动工行驿站“温暖关爱”系列主题活动

# 服务与温度并重 担当与责任同行

## 中行重庆市分行以特色消保体系打造金融安全标杆

近年来,中国银行重庆市分行坚持党建引领,在人民银行重庆营管部、重庆银保监局的指导下,把金融知识宣传教育工作作为工作重心之一,围绕“我为群众办实事”实践活动要求,精准辐射金融消费者群体,以提高宣传教育实效为目标,持续深化宣传教育工作,打造独具特色的金融知识宣传教育体系。

在2022年“3·15金融消费者权益日”“3·15金融消费者权益保护教育宣传周”到来之际,中行重庆市分行将通过完善体制机制建设、开展培训和宣传教育、提升金融服务体验等举措,进一步提升消保工作水平,切实维护消费者合法权益,积极打造值得信赖的金融安全行业标杆。

### 覆盖重点人群 大力推进宣传教育工作

在人民银行重庆营管部、重庆银保监局组织的集中宣传活动中,中行重庆市分行开展了形式多样、内容丰富、渠道广泛的线上线下宣传教育活动,同时探索开展社区敬老、亲子、进校等形式的自主宣传活动,编制更具实用性的宣传教育素材,运用更具吸引力的方式,打造宣传教育品牌。

老年人和年轻群体是金融知识宣传教育的重点人群。针对老年群体,中行重庆市分行编制针对老年人的宣传素材,并在线上、线下渠道均投放老年人容易阅读的“大字版”资料。辖内机构开展系列老年群体宣传活动,走进老年活动中心、街道社区等,以陪伴聊天、闲话家常、方言宣讲、互动游戏等方式,为老年人带去活期存款、定期存款、银行卡、理财“双录”等常见的基础金融知识,结合案例向老年人宣传了防范诈骗和非法集资的方法,同时宣传了银行适老助老服务措施和营业网点适老化改造工作,提升老年人金融服务获得感。

对于年轻群体,中行重庆市分行通过融入年轻人交谈、引导其观看漫画动画、参与答题小游戏、赠送书签等方式,针对其在学习生活场景中可能遇到的有风险的金融活动进行重点提示,

宣传正确的消费观,远离非法校园贷、防范诈骗套路等金融知识和消费理念,引导其树立理性消费意识、负责任的借贷意识,远离诸如“买卖银行卡”“恶意刷单”等非法金融活动。

同时,中行重庆市分行通过线下网点金融知识宣传教育专区、线上官方微信公众号金融知识宣传教育专栏、网点结合周边环境的外拓宣传,持续开展消费者关注的日常金融知识普及、以案说险等。据悉,该行将宣传内容分设为基础金融知识、风险提示、以案说险3个系列,在2021年发布基础金融知识系列13篇、风险提示系列10篇、以案说险系列4篇。

为扩大宣传教育活动影响,中行重庆市分行还联合在重庆地区有分支机构的中银富登、中银证券、中银消费等集团内综合经营公司,共同开展系列宣传教育活动,进一步扩大消费者群体辐射,全力保障消费者权益。

### 严格内部培训 完善投诉管理和溯源改进

除了开展对外宣传系列活动,中行重庆市分行对内部培训工作同样重视。2021年,该行开展中高层管理人员培训2期,参训139人次,重点培训消保政策与工作趋势;开展新入职员工培训3期,重点培训消保基础知识及相关技巧;对消保管理人员、理财经



中行开展金融知识进校园活动



为社区商户普及金融知识

理、消贷经理、综合服务经理等均进行了针对性培训,让员工把消保工作意识主动融入日常管理、消费者服务、信息披露、消费者金融信息保护等工作中,实现中高级管理人员、基层业务人员、新入职人员全覆盖。

为进一步检验员工培训学习效果,中行重庆市分行还组织开展了全行消保知识测试,参测人员覆盖管理层、相关岗位人员及网点全体人员,岗位人员覆盖率100%,并通过督导学习、一对一帮扶等措施实现全员合格。

在狠抓内部管理培训的同时,对消费者的投诉处理也不放松。在消费者投诉反馈方面,中行重庆市分行持续加强投诉管理和溯源改进,接到投诉后,不仅马上针对投诉解决问题,还在事后强化投诉统计分析,开展正面事例和反面案例的通报,加强对各机构的针对性提示或指导,通过对消费者反馈的问题进行溯源改进,不断提升消费者体验和满意度。

在数年如一日的坚持努力下,中行重庆市分行消保工作已融入企业文化,金融知识宣传教育发展已常态化、体系化。除了加强重点人群的金融知识宣传,加强宣传内容向不同客户群体的针对性覆盖,该行还编制了实用性更高的宣传教育素材,运用对消费者更具吸引力的方式,打造重庆中行特色消保宣传教育品牌。

2022年,中行重庆市分行已做好金融知识宣传教育全年安排,将按照总行要求,围绕监管重点,加大贯彻落实消保规章制度,推动消保工作要求的纵深传导和执行落地,促进消保工作再上新台阶。

郝树静

图片由中行重庆市分行提供



### 以案说“险”

近日,一位客户前往银行办理汇款业务。银行人员向该客户了解汇款用途时,客户称为“贷款认证解冻金”,这引起了银行人员警觉。原来,该客户通过网上一个不知名的贷款平台申请了5万元贷款,并填写了个人重要信息。不久后便接到一个自称某银行贷款中心工作人员的电话,告知其贷款已成功放款,但由于把收款卡号录入错误,导致该笔贷款资金冻结至“\*\*内部清算中心”,需要“中国\*\*管理委员会”进行内部核后方可解冻。但同时,客户必须缴纳1.5万元的“认证解冻金”到指定账户进行认证,认证成功后再将贷款金额一并返还给客户,总到账6.5万元。若客户不进行认证,将通知法务部门介入调查,联系客户的紧急联系人,必要时将联系客户当地公安机关以恶意套贷贷款罪,上门取证调查。

对方还通过微信、支付宝加该客户为好友,并向其发送了一张抬头为“中国\*\*管理委员会文件”的图片。因收到对方恐吓诱导,该客户赶紧来到银行进行汇款。

银行人员判断这很可能是不法分子打着监管机构、公安部门旗号诱导恐吓客户的圈套,遂立即安抚客户,并向其讲解了正常的贷款业务流程、分析该事件中的疑点。通过银行人员的劝导,客户意识到自己已不知不觉走入了骗局,遂放弃汇款。

### 中行提醒

正常的贷款业务中,如果借款人提供了错误的卡号,会导致放款失败,贷款机构会直接要求借款人提供新的卡号,并不存在冻结贷款资金并向借款人收取“认证金”“解冻金”的情况。

不法分子为了诱骗群众尽快汇款,往往会打着监管部门、有权机关的名号,以“上门取证”“调查定罪”等言辞恐吓群众,并通过个人微信主动加好友,发送“正式文件”以骗取信任。金融消费者在遇到类似情形时,一定不要害怕慌张,要先冷静下来,向家人亲友、银行工作人员、公安机关人员进行咨询或反映问题,多听听亲友和专业人员的分析和建议,不要轻易将自己的资金汇给陌生人。