

# 建设银行大力推进消费者权益保护工作

## 宣传金融知识 保护合法权益



“远离非法集资，拒绝高利诱惑”宣传活动

随着银行业经营环境的不断变化和消费者维权意识的逐步增强，加强消费者权益保护，不仅成为商业银行坚持以人为本、实现可持续发展的必然选择，而且对提升金融消费者信心、维护国家金融稳定具有重要意义。银行消费者是金融市场的重要参与主体，提升其金融认知水平和自我保护能力，是维护消费者知情权、实现自主选择 and 公平交易的基础。

中国建设银行安徽省分行一直高度重视消费者权益保护工作，多措并举，推进消费者权益保护工作深入、有序开展。

**统一思想，切实做好“两会”及“3·15”期间客户服务及消保工作，确保安全运营。**一是省分行及各二级分支行纷纷召开工作会议，研究部署“两会”及“3·15”期间安全运营和消费者权益保护工作，要求各级机构要站在政治和全局的高度，落实具体措施，积极履行大行责任，营造和谐安全的金融环境。二是强化组织领导，成立领导小组及应急小组。全行明确各行消保委及实施小组为“两会”及“3·15”期间客户服务及消保工作的领导小组及应急小组，强化值班制度，确保每天24小时通讯畅通。三是落实人民银行、银监局等上级单位要求，明确活动时间、活动口号、活动内容及相关工作要求，印制宣传折页和海报，积极营造宣传氛围。

**重视客户投诉，落实“首问负责制”，更好地服务金融消费者。**分行高度重视客户投诉管理，进一步强调高效、妥善处理金融消费者的投诉与咨询。遇到客户投诉，第一时间妥善处理，坚决杜绝矛盾升级，避免出现沟通不当引起的投诉事件。辖内各单位积极制订应急预案，开展应急演练，学习实践应急预案的内容及突发情况下的应对技巧，让每一位员工熟悉应急处理流程，有效应对各类突发事件，充分保障金融消费者的人身及财产安全权。比如，合肥城东马鞍山路支行在晨会后充分做好应急场景演练，

想客户之所想，急客户之所急，当大堂客户等候人数较多时，大堂经理用暖心小推车为客户服务，安抚客户焦急心情；盲人客户来办理业务时，大堂工作人员主动上前搀扶，并提供盲文业务指引，以便更好获知客户需求，为客户提供专业优质服务。

**勇于承担大行社会责任，积极开展3·15消费者权益保护宣传活动，提升社会公众金融素养。**一是在物理网点开展常态化宣传活动。充分利用营业网点LED显示屏、液晶电视、多媒体终端等物理渠道设备滚动播放活动宣传口号；在网点公众教育区或宣传栏，摆放宣传折页、布设宣传展板，积极向客户普及金融知识；在网点大厅安排专人，集中开展宣教活动，充分发挥营业网点的宣传主阵地作用。二是根据区域特点，开展特色专题宣传活动，扩大宣传效果。如巢湖分行、池州分行、安庆分行、合肥蜀山支行、合肥钟楼支行积极开展“学雷锋”志愿者服务金融宣传活动，由青年团员组建“学雷锋”志愿者服务队，开展金融知识答疑解惑志愿活动，为老百姓普及金融知识。池州分行积极弘扬雷锋精神，践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿理念，为往来居民提供金融知识普及及咨询服务，获得当地老百姓的一致好评，被当地媒体做了专题报道。宿州分行、蚌埠分行、黄山分行、阜阳分行、合肥城

西支行积极开展“远离非法集资，拒绝高利诱惑”宣传活动，提醒广大金融消费者非法集资不受法律保护，参与非法集资风险自担，远离非法集资就是远离伤害。铜陵分行围绕“提升金融消费者识别非法金融广告的能力和风险意识”的活动主题，在全市范围内组织开展金融知识进课堂、广场集中宣传、社区宣传等多种形式的系列宣传活动，增强金融消费者的风险防范意识。合肥城东磨店支行以“清清楚楚办事，明明白白消费”为宣传口号开展了金融知识宣传专项活动，旨在提升网点服务水平，树立社区银行服务品牌形象。三是创新宣传新渠道，扩大宣传效果，营造宣传氛围。充分利用微信、微博、电视、广播、网络、报刊等媒体全方位多角度的普及金融知识，确保媒体传播形式的多样性，保证宣传普及工作的覆盖面和触达率，构建多元化普及金融知识的传播途径。



“远离非法集资，拒绝高利诱惑”宣传活动

徽商银行 直销银行  
ANK HUI SHANG BANK DIRECT BANK

## 智慧账户 用心关怀

### 个人移动金融门户全新升级



下载手机银行APP

#### 定时转账

定时定额转账，为父母补贴家用、为子女报销生活费，向ta上缴工资，向房东支付房租...  
您为爱用心，我们帮您省心。

#### 智能钱包

消费、取现零钱包，零钱任意留存，安全又放心。

#### 智能还款

信用卡、贷款自动还款，一次设置，月月无忧。

#### 家庭账户圈

汇集家庭零散资金、掌握家庭财务状况、提升全家财富管理质量。

#### 智能账单

全视图流水及个性化记账，贴心的账单管理服务，为您合理规划收支提供科学依据。