中国建设银行安徽省分行

坚守金融为民 力促消费公平

三月春风暖，服务动人心。在第40个“3·15国际消费者权益日”到来之际，建设银行安徽省分行用有温度的服务、有力度的宣教、有速度的执行向消费者交出了一份满意“答卷”。长期以来，建行安徽省分行坚持服务为民的宗旨，顺应消费者不断变化的金融需求，持续优化业务流程，延伸服务半径，履行社会责任，力促消费公平，全力守护和用心关爱消费者。

有温度：坚持以客为尊，打造便民服务

句句表扬，字字暖心。“建行安庆开发区支行，真正做到了‘为群众办实事’，令我十分感动。”安庆市民杨先生通过广播电台政风热线传达了对建行的谢意。

“前段时间，我在为母亲办理住院手续时发现她的二代社保卡损坏，打听了解到各商业银行均可以办理社保卡换发业务。”杨先生讲述道，“我带着母亲辗转了三家银行网点，给我的答复都是‘该业务需等上班时间方可办理’。没办法，我抱着试试看的态度去了建行开发区支行。”

据杨先生回忆，“当时建行开发区支行客户也非常多，但在大堂经理的引导下，整个大厅有条不紊，我们很快就被安排到一个专门的柜台，从排队到办好业务全程不过十几分钟，建行的服务真的是太优质、太高效了！”杨先生通过一句句真切的话语，将建行“为民服务”的点滴表露无遗。有温度的服务，才是优质的服务，而杨先生仅是建行安徽省分行便民暖心服务的其中一例。在工作中，建行安徽省分行尤为重视“适老服务”。对于不能上门办理的老年客户，开设绿色通道提供上门办理等服务。

服务无止境，满目皆是情。建行安徽省分行表示，将始终秉持“以客户为中心”的服务理念，倾情打造便民服务，用心触摸民生温度，让优质的金融服务实现随手可得和随时可得。

有力度：普及金融知识，守护资金安全

高效快捷、瞬息万变的时代，给工作、生活带来很多智能化的便利，但同时也给欺诈案件、网络骗局提供了滋生的土壤。“老刘啊老刘，你心真大，街上陌生人给的二维码能随便扫吗？你也不掂量掂量，啥公司比银行利息高那么多？”环卫工人李大爷苦口婆心地劝说着老刘，并将老刘拉进建行“劳动者港湾”接受建行工作人员的金融知识教育，此举有效避免了老刘上当受骗。

据悉，环卫工人李大爷所掌握的金融知识，皆来自于建行“消保老年课堂”。而像李大爷这样受益于建行“消保课堂”的老人还有很多很多。

笔者了解到，在工作中，建行安徽省分行不仅以实际行动守护客户财产安全，而且注重开展金融知识宣教，为消费者筑牢资金“防火墙”。为全面提高公众金融知识水平和风险防范意识，构建消费者权益保护体系，该行重点围绕当下社会大众所关注的重点领域，结合各类金融消费者的行为特点和金融需求，加强“以案说险”风险提示活动内容，重视不同群体消费者，并进一步将金融宣教纳入工作总体布局和日常经营中。

一直以来，建行安徽省分行积极落实监管教育宣传要求，创新教育宣传工作思路，针对“一老一少”客群，创新制作“消保从娃娃抓起”“消保青年说”“消保智者说”等系列微电影；发挥社交新媒体传播优势，线上线下相结合，融合“劳动者港湾、公众教育服务区”等线下特色渠道，打造多位宣教体系；通过将金融知识送上门、进社区、进乡村等方式，进一步拉近与群众的距离，并通过客户经理“云工作室”、建行研修平台、建行安徽省分行公众号等建行官方平台，大力推广消费者权益保护知识。

教育有温度，警示有力度。建行安徽省分行表示，将在做好为民服务的同时，进一步履行金融机构的社会责任和担当，保障消费者财产安全，为营造良好、有序的金融环境和经济秩序奠定坚实基础。

有速度：畅通沟通渠道，及时解决诉求

“我的银行卡里的钱突然少了一万多元，你们也太不负责任了！”日前，建行滁州定远曲阳路支行迎来了一位神色匆匆的中年女性客户，在走进银行时怒气冲冲，而在走出网点时却连连道谢，并于次日送来一面写着“助人为乐显真情 爱心化作及时雨”的锦旗。

原来，客户姓蔡，在ATM取钱时被提示银行卡余额不足，查询发现卡里18000元竟不翼而飞。在建行工作人员王鹏宇的指导和协助下，了解到这1.8万元为蔡女士未成年的儿子通过平台向网络主播打赏使用。正当蔡女士哀声叹气准备离开时，王鹏宇说道，“这笔钱是有办法追回的，您家孩子属于限制民事行为能力人，由于金额较大，按法律规定可以向平台申请退款。”王鹏宇在查询办理流程后，帮助蔡女士办理了退款申请，并于当天如数退回蔡女士账户。

据了解，为保障消费者权益，建行安徽省分行通过加大通报力度、做好投诉台账、做好95533工单处理等加强投诉精细化管理，并扎实推进投诉治理专项行动。2021年3月，建行安徽省分行开展以“一升一降”为主题的投诉专项治理活动。活动开展以来，该行践行“四个一把手”的投诉处理机制，推进“六个着力”要求全面落实，活动取得较好成效。截至2021年12月末，建行安徽省分行投诉总量、每百万客户投诉量、每百营业网点投诉量、环比增长率大比例下降。

为消费者服务，让消费者满意，建行安徽省分行将持续以金融消费者为中心，不断加强消费者权益保护工作，在践行金融为民的同时，以实际行动构建和谐金融消费环境，致力于促进真正的消费公平。