



工行合肥分行多措并举 消费者权益保护工作显成效



近年来,中国工商银行合肥分行深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神,认真落实监管机构及总省行关于消费者权益保护方面的各项工作安排,践行“以人民为中心”的发展思想,在做好疫情防控的同时,创新方式,通过线上和线下相结合的方式,开展形式多样的金融知识宣教活动,积极向金融消费者提供获取金融知识的途径和防范风险的技能,不断增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识,着力构建和谐金融消费环境,切实履行国有大行的责任与担当,取得了显著成效。

完善机制 强化组织推动

该行专门成立了消费者权益保护工作委员会,消费者权益保护工作委员会由一把手行长任主任,分管行长任副主任,着力加强消费者权益保护工作的组织推动、沟通协调、监督检查、总结报告等日常工作。

该行根据相关法律法规、监管规定以及上级行有关消费者权益保护工作管理要求,制定了《消费者权益保护工作实施细则(2021年版)》,明确了消费者权益保护工作原则及各级机构的工作职责,进一步完善了消费者权益保护工作管理体系,健全了消费者权益保护工作机制,为有效开展消费者权益保护工作提供了制度保障。

该行根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行业消费者权益保护工作指引》等有关法律法规、监管规定以及上级行有关制度要求,制定了《消费者权益保护应急预案》,有效提高了全行应对和处置侵害消费者合法权益等突发事件的能力,最大程度地保障消费者合法权益。

为了切实加强消费者权益保护管理工作,科学评估

全辖各支行消费者权益保护宣传教育工作开展情况和客户投诉管理工作质效,推动消费者权益保护工作有序稳步发展,该行根据监管部门及上级行消费者权益保护工作的相关要求,制定了《消费者权益保护工作考核评价办法》,评价结果纳入各支行、市分行专业部门经营绩效考评。

该行还建立了消费者权益保护工作联系人制度,切实做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作,确保消费者权益保护工作顺利、有序开展。

积极履职 落实工作措施

2021年,该行严格落实监管部门和上级行关于消费者权益保护方面的各项工作安排,积极履行消费者权益保护主体责任,扎实开展金融知识宣教活动和客户投诉管理工作。例如,消保委集体讨论、协调、落实消费者权益保护工作任务,研究部署金融消费者权益保护宣教活动;牵头部门做好统筹规划,总结活动经验,创新宣教方式,丰富金融知识宣传内容,督促支行做好金融消费者权益保护及公众教育服务工作;积极开展各项宣传活动,将常规宣传和专项宣传有机结合起来,以专项宣教活动为契机,积极宣传在服务社会、保护消费者合法权益的相关举措和案例,主动回应客户关切和社会热点,充分展现国有大行责任担当。

加强宣教 保护消费者权益

为了切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,进一步提升金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识,构建和谐金融消费环境,该行积极组织开展形式多样的宣教活动。例如,通过线上线下相结合的方式,开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,同时积极走进社区、乡村和学校,扩大金融知识普及范围,为消费者讲解相关金融产品、

法律法规及政策规定,剖析、揭示相关金融风险,通过现场宣传推广和生动的讲解电信诈骗、非法集资、断卡行动、理性投资等金融知识,进一步增强金融消费者的风险识别能力、自我保护意识和责任承担意识,扩大了金融消费者权益保护宣教活动的覆盖面和影响力。特别是针对老年人群体,该行组织全辖网点在社保代发期间,走进社区开展宣传,重点聚焦老年人常用的金融产品,开展针对性的金融知识普及宣传,引导金融消费者正确使用金融服务,了解自身权益;理性选择金融产品和服务,提高自我保护意识、辨识能力和抗风险能力;谨慎投资理财,护航幸福晚年。针对年轻人群体,该行通过官网、微信公众号及自媒体等多种途径,开展线上“3·15”金融消费者权益保护相关宣传,引导年轻人理性消费,不过度借贷、谨慎投资。同时,在新安晚报、今日头条、合肥财经等网络媒体上宣传金融消费者拥有的“八项权利”等知识。另外,还在全辖开展“普及金融知识万里行”和“普及金融知识 守住‘钱袋子’”以及“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等宣教活动,向不同群体有针对性地普及金融知识,重点宣传银行智能服务、个人信息保护、防范电信网络诈骗、理性消费防风险、抵制非法集资、支付安全等知识,面向金融消费者和投资者普及基础金融知识,宣传金融知识、红色金融史和金融风险防范技能,帮助金融消费者和投资者选择适合自己的金融产品和服务,增强风险防范意识和责任意识,倡导理性投资和合理借贷,远离非法金融活动,巩固拓展脱贫攻坚成果,助力乡村振兴战略实施;引导金融消费者和投资者自觉抵制网络金融谣言和金融负能量,共建清朗网络空间,扩大了宣传效果,进一步提升了人民群众的金融素养和风险防范能力,让人民群众更好地共享金融改革发展成果。

■ 王鹏 龚轩

ICBC 工银融e借

个人信用贷款
年化利率低至

3.99%

工银融e借 是指工行向符合特定条件借款人发放的用于个人合法合规用途的无担保、无抵押的人民币贷款。

更优惠

更优惠2022年3月8日至2022年4月30日,工行个人信用贷款(工银融e借)一年期年化利率低至3.99%(利率采用单利计算,具体以办理业务时页面展示为准)。

线上办

除工行网点线下办理外,符合条件的客户可在工银e生活App、工行手机银行、网上银行、工银融e联等渠道7×24小时线上自助办理。

扫码办理

*说明:工银融e借实行浮动利率,根据最新贷款市场报价利率(LPR)加成计算,最低年化利率为LPR+0.29%,目前为3.99%。
*合理借款,理性消费,按时还款,建设个人绿色信用。
*广告仅供参考,具体以业务实际办理为准。

ICBC 中国工商银行 合肥分行

月缴越有礼

活动时间: 2021年12月1日-2022年3月31日

手机银行缴费·领6元微信立减金

微信立减金

活动期间,工行手机银行客户通过手机银行完成手机话费充值、水费、电费、燃气费等四类缴费项目中至少一种(手机话费缴费金额不低于100元,水费、电费、燃气费金额不限),次月即可参与弹窗抽奖,有机会获得6元微信立减金。每位客户每月最多参与一次抽奖,奖品有限、先到先得。

扫码参与缴费抽奖 关注二维码体验更多活动

本活动最终解释权归中国工商银行安徽省分行所有

广告

广告