



金融高管讲消保



招商银行青岛分行：

金融为民
开创消保工作新局面

招商银行青岛分行副行长 侯登峰

近年来,在“以客户为中心、为客户创造价值”的核心价值观引领下,招商银行青岛分行进一步落实“两全三头”消保工作机制,强化消保工作是核心业务的鲜明导向,逐步建立起“全流程融入消保因素、全员承担消保任务”的工作格局,做到“从源头关注消保”“从苗头加强消保”“主要领导带头抓消保”,开创了消保工作全新局面。近日,招商银行青岛分行副行长侯登峰,分享了该行在消费者权益保护方面的经验做法及成效。

问:招商银行青岛分行如何创新并践行消费者权益保护工作?

答:一是建立三层工作推动体系,提升消保工作底层能力。在管理层,要求各单位一把手高度重视,靠前指挥、主动倾听客户声音,关心员工思想状况,从机制、产品、流程等方面推动问题从根本上加以解决。在协调层,建立常态化、快速响应的沟通机制,主动解决普遍性、苗头性问题。通过跨部门联动,实施精准有效的政策指导与策略调整,集中力量解决客户投诉突出问题。在执行层,营造消保“人人有责、人人负责”的服务理念。通过树立正面典型、加强督导两手抓,鼓励全行在消保工作上争优创先。招商银行青岛分行诞生了“三届两任”党代表刘娟和王瑾敏同志,她们来自服务一线,是分行全体干部员工的榜样,引领全行不断践行“以客户为中心,为客户创造价值”的价值观。

二是建立“1小时”投诉响应机制。“铁”的时间、“铁”的要求。接到投诉必须在一小时内响应,告知客户处理计划、表达诚意,缓解客户焦虑。

三是建立行长听录音机制。行长听录音是招商银行服务管理的一大特色。通过行长听录音,让管理层实时了解客户的诉求、市场的需求和监管的要求,层层传导压力,让“以客户为中心”理念真正落到实处。

四是完善消保事前审查预防机制。消保审查是降低客户投诉、护航业务发展的有效手段,对于新制度、新产品、新流程,我们均严格把控第一道防线,将问题和隐患扼杀在萌芽中。

五是自上而下,建立消保工作“三道口”管理体系。三道口即抓实入口,通过消保审查防控风险;强化扎口,借助系统及时监测风险;疏导出口,丰富投诉处理

手段,妥善化解风险。

问:作为金融机构,在承担社会责任方面有什么举措?

答:招商银行是一家极具社会责任感的银行。在总行的引领下,招商银行青岛分行积极践行社会责任,在消费者权益保护方面,坚持用专业、规范、用心的服务打造最佳客户体验银行,将服务价值观根植于心,外化于行,擦亮服务金字招牌;在员工成长方面,重视员工合理诉求,尊重员工权利,我们爱员工,员工才能爱客户。在社会公益方面,已连续多年积极支持青岛市公益慈善事业发展,近三年来累计捐赠200余万元。在生态环境保护方面,积极在辖区内开展ESG相关活动,如强化ESG理念宣导、大力推进绿色低碳运营等,将“绿色低碳”行动落到实处。

问:金融科技在消费者保护中有哪些实际应用?

答:招商银行在金融科技领域具备突出优势,从科技银行到数字银行,招行一直引领同业。我们充分发挥“数字金融”优势,在智能服务方面,借助人工智能的力量,不断优化服务质量和投诉处理质效。在合规销售方面,搭建模型,通过对海量数据进行挖掘,打通了消保检查系统,不断优化任务分配、核实、反馈、审批等环节。在消费者信息保护方面,定期开展数据脱敏处理、清洗转换、分析挖掘等,做好数据主体权益保护,同时加强数据备份,严格监测数据资源及大数据访问行为。在倾听人民群众心声方面,开发AI质检系统,对投诉全流程时效、资料完整性、处理进度实时监测,提高处理质量;从监管系统提取数据,有效通过数字化手段延展服务时间和空间,为群众提供全天候服务,在人民群众有诉求时,能够随时倾听客户声音。

民生银行青岛分行：

听民意解民忧
惠最贴心的“民生”

民生银行青岛分行党委书记、行长 李真

金融消费者权益保护工作是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的工作,是金融工作政治性、人民性最直接的体现。做好消费者权益保护工作,既是银行机构义不容辞的天职和本分,也是提升自身经营发展水平的客观需要。民生银行青岛分行始终将“金融为民”理念厚植于心,用心用情做好消费者权益保护工作,推动消保工作和经营发展融合共进。分行秉承“服务大众,情系民生”的使命,牢固树立“一盘棋”意识,全力构建“大消保”格局,践行新时代“枫桥经验”,擦亮民生消保品牌。

加强顶层布局
推进“大消保”工作格局

加快构建“大消保”格局是落实金融体制改革要求的重要举措。分行将保护金融消费者合法权益作为中心职责,加强部署,完善保护金融消费者权益的体制机制。近年来,分行强化一把手履职,将消保履职纳入党委巡视、探索实施消保内部评级及授牌制度,对消保成员单位采取一部一策考核。强化关键环节管控,对于投诉,各部门协同,不等、不靠、不推。提升投诉管理质效,贯彻抓早、抓小、抓萌芽,认真落实执行投诉快处“四个一”工作法,确保接到投诉及时响应、快速办结、避免升级或重复投诉,对于消保投诉处置采取行长专项督办机制等。

多元化解纠纷

打造“枫桥经验”教育示范基地

金融纠纷调解是坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要体现,是践行

司法为民宗旨,保护金融消费者合法权益的重要举措,也是落实好“为民办实事”工作的要求。为确保高效处理客户投诉,去年9月,在国家金融监督管理总局青岛监管局指导下,青岛市银行保险业纠纷调解中心在市区第一个工作站在分行成立,聚焦消费者关切,倾听消费者诉求,畅通消费者维权渠道,满足市民在家门口解决金融纠纷的需求。分行将努力细化各部门在宣教方面的工作职责,协助把崂山调解工作站打造成“枫桥经验”教育示范基地。通过为消费者提供更便捷高效的服务,助力普惠金融健康稳定发展。

讲好消保故事

传递民生金融正能量

为深入践行金融工作政治性、人民性,分行积极承担消费者权益宣传教育工作的主体责任,从提升人民群众满意度和获得感出发,讲好金融故事,积极营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传的主题是“金融消保在身边、保障权益防风险”。近年来,不法分子以网络为渠道,利用部分人民群众资金需求、快速致富以及获取高额利息等心理开展网络诈骗活动,严重侵害了消费者的利益。分行在日常工作中,高度关注人民群众资金安全,协助公安机关断绝了多起违法犯罪行为。为提升消费者的风险防范意识,分行“以案说法”,将日常工作中遇到的主要网络诈骗类型归纳整理,用身边生动的案例,提醒广大金融消费者,要有风险防范意识,远离电信网络诈骗。通过讲好金融消保故事,传递民生金融正能量,赢得社会、监管和客户的认可。

民为邦本,本固邦宁。民生银行青岛分行将从消费者权益保护,这一最贴近民生的议题出发,立足金融助力增进民生福祉的定位,把暖民心、惠民生的事儿办好,为打造诚信安全、健康和谐的金融环境贡献“民生”力量。

光大银行青岛分行：

践行金融消保 传递“光大温度”

在建设“金融强国”的背景下,加强金融消费者权益保护对提振金融消费者信心、防范化解金融风险、维护金融安全与稳定、促进公平正义和社会和谐具有重要意义。近年来,光大银行青岛分行全辖网点行动起来,以光大银行“阳光消保”品牌为基础,主动贴近消费者需求和社会关切,通过开展一系列金融消保教育宣传活动,助力提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权能力,不断增强金融服务的便利性、可得性和获得感。

阳光消保在身边

2020年10月28日,光大银行“阳光消保”品牌发布。围绕金融消费者八项权益,以“多一色·更温暖”为理念,“引领·陪伴·共同成长”为核心价值,光大银行“阳光消保”品牌为广大消费者的七彩生活增添一抹亮色。

走进校园、企业、社区,消保服务时刻常伴;开设金融知识科普公园,将金融知识送到消费者身边;制作消保日历,守护美好生活……近年来,光大银行青岛分行始终从金融消费者的长远和根本利益出发,不断加强消费者权益保护,向消费者提供有温度的金融产品和服务,让“阳光消保”不仅走进百姓身边,更是惠及千家万户。

去年9月,依托湛山社区广场搭建的金融知识科普公园启用,成为光大银行青岛分行以亲和惠民的形式将金融知识“递”到市民手中、“送”到市民身边,切实推动金融知识学习融入公众日常生活的又一生动实践。科普公园融入转盘、翻牌等互动元素,市民不仅可以“动眼”阅读金融知识,还能“动手”寻找金融问题的答案,为金融知识学习之旅增添趣味性。内容方面,既覆盖了金融消费权益保护领域常见的热点知



■在金融知识科普公园向老年人普及反诈知识。

识:金融消费者八项基本权利、存款保险、个人征信、保护个人信息、防范电信网络诈骗、防范非法集资、安全用卡、反洗钱等,而且针对老年人这一金融消费权益保护的重点群体单独设置了“老年人金融反诈指南”“老年人防范非法集资”版块。

不仅如此,光大银行青岛分行还定期组织工作人员进社区讲解金融消费知识点,并解答市民在日常金融消费过程中遇到的问题,帮助广大金融消费者提升金融素养及风险防范意识。“接到陌生电话,对方声称是公检法部门要求自己转账到‘安全账户’,应该怎么办?”“浏览陌生网站,要求登记银行卡信息,该填写吗?”光大银行青岛分行“金融消保大使”模拟了金融诈骗的多种情境,帮助市民轻松学到防范电信网络诈骗、防范非法集资集的金融知识。

“光大银行经常开展金融知识教育活动,使我们老年人看好自己‘钱袋子’的能力有了很大提高,真不愧是我们老年人幸福晚年生活的守护者!”市民刘女士开心地说。

为实现消费维权协同共治,打造更加安全放心的消费环境,光大银行青岛分行近年来深入开展金融知识普及活动,持续探索创新“线上+线下”互动宣传新模式,聚焦“新小老乡+”等群体,多层次、立体化普及金融知识,助力提

升公众金融素养,共同维护和谐稳定的金融环境。

为积极践行金融为民服务宗旨,加大残障群体金融知识科普宣传力度,针对残障人士等特殊重点群体,光大银行青岛分行线下多次走进青岛市中心聋校、自闭症儿童康复机构开展金融知识普及活动。与此同时,光大银行青岛分行进一步延伸教育宣传广度和深度,开展线上“金融知识科普大讲堂”直播。聚焦重点群体,以“走出去”的形式开展线上线下相结合的系列宣传活动,不仅拓宽了教育宣传渠道,提高了残障人士等重点群体的教育宣传覆盖面和宣传效果,而且突出了金融教育宣传工作特色,让“阳光消保”走进更多消费者的心坎里。

金融为民显担当

随着金融市场的不断深化和拓展,金融产品和服务种类不断增加,消费者需求呈现出多元化和个性化特点,对金融消费者权益保护工作提出了更高要求。与基层社区、学校等社会场景深度融合打造“下沉式”消保服务体验,从而构建“大消保”格局成为光大银行青岛分行主动贴近消费者需要和社会关切、不断深化金融消保工作开展的有力保障。

顶层谋划,不断丰富“阳光消保”品牌内涵。在国家金融监督管理总局青岛监管局的指导下,青岛市银行保险业纠纷调解中心与光大银行青岛分行联合共建市南调解工作站,力争将金融纠纷化解在基层、化解在萌芽。青岛市银行保险业纠纷调解中心与光大银行青岛分行共同签署合作备忘录,携手开展金融消费纠纷调解工作,不断探索非诉第三方解决机制,开启金融纠纷多元化解机制的“新窗口”。工作站设立以来,光大银行青岛分行充分发挥调解工作站的平台优势,整合调解资源,积极探索调解机制,不断提升金融纠纷调解工作规范化、专业化水平,在实践中提高调解能力,畅通金融消费者诉求表达、利益协调、权益保障渠道,切实维护金融消费者合法权益。

遍布四时,不断提升“阳光消保”品牌知名度。2023年,光大银行青岛分行根据《中国光大银行金融知识教育工作管理办法》要求,围绕“阳光消保”品牌,秉承“统一时间,统一原则,统一重点,形式多样”的原则制定《青岛分行2023年度金融知识普及宣传教育活动工作计划》。通过集中式与常态化相结合的方式,按照每月的宣传主题,开展形式多样的金融知识普及宣传教育活动,贯穿全年、覆盖全辖。组织全辖1月份开展理财适当性宣传,2月开展监管规章宣贯,4月推动金融教育触达“最后一公里”,5月份开展关爱折翼天使宣传活动,7月致敬兵哥哥军嫂,8月情暖新市民,10月守护银发一族,11月弘扬枫桥经验,12月共筑和美乡村。通过走进社区、企业、学校等开展金融知识普及宣传。

金融为民守初心,消保工作暖人心。光大银行青岛分行线上线下多渠道多点发力,积极践行社会责任,做到行动有力度,宣传有温度,推动金融知识教育宣传常态化、长效化,促进金融行业基层工作与地方基层治理深度融合,为“阳光消保”品牌发展注入了强大动力。

“枫桥经验”守初心

60年前,浙江枫桥干部群众创造了“依靠群众就地化解矛盾”的“枫桥经验”。60年后,践行新时代“枫桥经验”,建设多元化纠纷调解体系确保群众合理诉求得到及时响应和妥善解决是做好金融消费者权益保护工作的当务之急。

群众的需求在哪里,金融服务就在哪里。除了第一时间响应客户诉求,及时妥善处理各

种金融纠纷,努力为客户提供满意的解决方案而开展的消保服务外,近年来,光大银行青岛分行还不断创新“枫桥经验”,从四个方面将“枫桥经验”植入本行消保工作中,进一步擦亮金融为民“底色”。

畅通行内投诉渠道,加大行内投诉渠道公示力度;设置“支行长直通车”,第一时间接触客户的咨询投诉;设立“消保热线”,专人专岗负责,保障投诉及时受理、处理。

严格落实监管制度要求,规范投诉处置流程;落实“首问负责制”,积极响应,畅通快速、妥善处理客户问题。

压实各级金融纠纷化解处理第一责任人的主体责任,强化投诉处理人员思想意识和专业能力,确保客户投诉高效处置。

强化“应调尽调”意识,与纠纷调解机构主动对接;积极配合查明事实,依法履行调解协议,维护消费者的合法权益;加强“诉源治理”,着力构建共治共享、和谐安全的金融消费环境。

金融消费者的教育和保护是一项与人民群众切身利益密切相关的工作。光大银行青岛分行坚持以人民为中心的发展思想,积极践行金融工作的政治性、人民性,准确把握新时代消费者权益保护的新要求,肩负起普及金融消费知识、营造诚实守信消费环境的时代使命。

路虽远,行则将至。面向未来,光大银行青岛分行将坚守“为民服务”的初心,创新金融知识教育宣传工作模式,完善“阳光消保”品牌建设,切实当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者,以实际行动助推消费者权益保护工作高质量发展。



■消费者权益保护教育宣传活动。