



交通银行河南省分行作为一家负责的国有大型商业银行分支机构,历来重视消费者权益保护工作,在3·15期间,该行紧扣今年的“新消费 我做主”消费维权主题,持续开展以“您的财富您做主”为主题的“天天3·15”消费者权益保护活动。该行在活动期间从多个方面开展行动维护消费者权益:大力开展年主题宣传活动,牢固树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可,主动营造主动聆听客户意见、满足客户需求、让客户满意的社会氛围,满足客户的知情权,提升客户消费信心;强化消保领域监督,保障客户的合法权益;加强硬件建设和服务提升,持续优化客户消费环境。倪子 全权

交行河南省分行“天天3·15”第三季强势来袭 您的财富您做主

成立消保职能部门 强化消费监督

据了解,今年交通银行河南省分行专门成立了消费者权益保护部,负责贯彻落实各项消费者权益保护政策,拟定全辖消费者权益保护制度、应急预案及指导意见等。同时,根据客户反映的情况就各类产品、服务中存在的消费者权益保护瑕疵,通过《消费者权益保护建议书》向省行部门、各分支行提出整改意见。

此外,针对各类产品、服务中存在的潜在消费者权益保护风险,通过《消费者权益保护风险提示单》向全辖提示风险,预防风险的实质发生。充分利用总行、监管机构、社会相关组织以及经营机构等渠道采集的消费者对于该类产品与服务,以及销售过程的评价及建议,及时向相关部门提出整改意见;对全辖消费者权益保护现状进行分析,及时提出整改措施。

开展消保知识宣传,提升消费信心

据悉,交通银行河南省分行由消保部牵头,与其他业务部门共同设计制作了“金融消费者权益保护”系列宣传折页,弘扬“诚信、公平、法治”文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者能做主愿消费的良好环境。

该系列包含“银行卡安全使用提示”“信用卡账单明白卡”“银行业务明白卡”“金融消费者权益宣传手册”“网上银行、手机银行明白卡”“个人征信明白卡”,内容翔实,涵盖各项权益介绍、风险提示、消保维权途径、信用卡常识等。并组织全辖营业网点采取多种形式向社会广泛宣传,进一步加强公众教育,提高金融消费者风险意识和参与业务的能力,受到客户的普遍称赞。

加强员工教育,优化消费环境

该行采取多种方式组织员工学习“消保”知识,强化保护消费者权益意识,把“消保”融入服务客户的过程中。以辖属分支行为主体,组织大堂

经理及宣传人员的集中培训,重点学习《消费者权益保护法》中规定的消费者享有的“安全权、知悉权、选择权、公平交易权、索赔权、受教育权、受尊重

权”等各项权益内容以及争议解决的方式等,提高思想重视程度,让员工熟知消费者享有的权益、争议解决途径以及该行消保措施。

开展金融消费者教育,共造和谐氛围

交通银行河南省分行积极履行社会责任,开展多种形式的金融消费者教育工作。一方面在全部营业网点设置“金融消费者权益咨询台”,公示消保咨询和监督电话,热情接受客户咨询监督;制作“金融消费者权益保护”

系列宣传折页向社会发放;组织各经营机构,精心策划,紧紧围绕“权利·责任·风险”宣传主题,并与多家金融同业单位开展了有声势、有内容、有实效的宣传活动。

同时,广泛运用报纸、网络、广播

以及自媒体渠道,宣传消费者权益保护相关内容,重点介绍金融产品知识、金融活动的注意事项、防范电信诈骗需关注的细节等各种金融常识,让客户多一份了解,多一份保护,真正做到自己的财富自己做主。

2016年3月16日 星期三 编辑:雷群芳 美编统筹:李丹 校对:王阳



沃德财富 10 周年
十年同行·厚德载富

传承 创新 感恩

十年同行,一路有您。为感谢您的支持与厚爱,交通银行将在全国范围内陆续推出沃德财富系列活动及尊享服务:

- 沃德财富“添利10年”尊享理财产品
- 沃德财富十周年基金优选服务投资报告会
- 沃德财富十周年健康养生讲座
- 沃德财富十周年尊享保险关爱活动
- 沃德财富十周年代发工资客户尊享礼遇
- 沃德财富十周年黄金定投好礼活动
- 沃德财富十周年记账式原油开户有礼活动
- 沃德财富十周年小小金融家财商课堂
- 沃德财富十周年纪念版太平洋卡
- 沃德财富十周年账单



客服热线: 95559 www.bankcomm.com

交通银行
BANK OF COMMUNICATIONS

始于1908 您的财富管理银行