

保护老百姓金融消费权益

华夏银行郑州分行一直在身边

■ 银行速览

工行郑州分行 保障各项业务安全运营

为保障全国“两会”期间全行各项业务安全运营,工商银行郑州分行早动手、早安排,在全行范围内开展安全防范工作部署,采取多项措施确保全行各项业务安全运营。例如,对辖属支行提出重点时期安全保卫工作有关要求。加强对安全保卫工作的领导,克服重业务、轻安全的麻痹思想,全力支持安全保卫工作的开展;开展安全教育结合当前社会治安形势,特别突出加强一线临柜人员、款项交接人员及执勤保安执行各项《安全保卫操作规程》及安全制度的教育,提高其安防技能,熟知各种突发事件处理防范预案,增强自防、自救意识的的能力。从“两会”前及“两会”期间安全检查情况看,安保人员都能实行双人值班、坚守岗位、警惕性高、职责明确,保证了全行各项业务的运营安全。李欣

交行郑州紫荆山支行 开展“3·15”宣传活动

近日,为持续提升金融消费者的风险责任意识、权利意识和风险管理能力,交通银行郑州紫荆山支行积极开展2019年度“3·15”消费者权益保护宣传。该行通过在门楣屏滚动发布宣传标语、网点内悬挂宣传条幅、摆放宣传折页、厅堂小课堂、微信朋友圈发送防范诈骗和金融消费者八大权利知识等方式,开展以“权利·责任·风险”为主题的宣传教育活动。为扩大宣传面,该行还通过企业行、市场行等方式开展宣传活动。如3月15日,紫荆山支行营业部在营业厅外设立展台,向过往群众宣传金融知识。3月8日,支行在“歌迷”影城进行宣传活动。3月5日,城北路支行借助企业行活动走入河南省新华书店宣传金融知识;西大街支行选派骨干业务人员到郑州市商城公园开展宣传教育活动。此次宣传活动,该行发放宣传资料近千份,履行了金融机构社会责任,获得社会公众好评。全权

中信银行郑州分行 参加学雷锋活动

3月16日,中信银行郑州分行团委和洛阳分行团支部青年志愿者参加了由中信集团团委组织的共青团华中区域联盟学雷锋活动,来自中信重工、中信泰富、中信工程、中信银行武汉分行、长沙分行、南昌分行的20余名青年志愿者参加了活动。活动中,大家一同来到了洛阳市汝阳县柳树村,该村是国家级深度贫困村,现有402户共1769口人。志愿者们前往贫困户家中,实地了解村民生活情况,为贫困群众送上了米、面、油等生活用品,向大家讲解了人民币反假等常用金融知识。随后志愿者们与当地老乡一起开展了爱心植树活动,为美丽乡村添上一抹绿色。同时,青年志愿者们与驻村第一书记、团支部书记进行了座谈,实地察看了羊肚菌种植基地、养殖场等产业扶贫项目。章世刚



如何防范电信诈骗?如何打击非法集资?怎样识别假币?假如我们的金融消费权益受到侵害,我们该怎么办?

为提升金融消费者的风险责任意识和风险管理能力,进一步降低金融风险,构建和谐和金融消费环境,日前,华夏银行郑州分行积极响应人民银行郑州中心支行、河南银保监局及河南银行业协会号召,深入开展“3·15”“金融消费者权益日”宣教活动,多方式多角度宣传金融消费者拥有的各项法定权利、金融消费安全知识,加强对金融消费者的风险责任教育,引导消费者依法、理性维权。倪子 李海红

普及金融知识,防范金融风险

前几天,市民李先生去华夏银行郑州分行营业部办业务。等候期间,大堂经理主动为李先生端来一杯茶,并拿了几份金融消费安全知识宣传册供其阅读。

为了进一步普及金融知识,华夏银行郑州分行首先利用好厅堂阵地,紧密围绕“权利·责任·风险”、“以消费者为中心优化服务”的宣传主题,将辖内各营业网点作为主要宣传阵地,通过门楣LED电子显示屏和厅堂电子海报屏循环播放“3·15”活动宣传主题,在公众教育专区摆放宣传资料,供客户免费取阅。同时在厅堂设立“3·15消费者权益保护宣传台”,利用客户等候时间,一对一地向客户普及金融消费者享有的基本权利、金融消费安全知识及《金融消费者权益保护实施办法》相关内容,提升消费者维权意识和能力,营销宣教良好氛围,将宣教活动穿

插进厅堂服务中。

为扩大宣传效果,华夏银行郑州分行还将“3·15”宣教工作与特色活动及日常社区宣传有机结合,全辖12家经营机构结合业务发展情况,抓住金融课堂、客户沙龙及贵宾客户活动有利时间,积极走进校园、社区、商超、大市场等区域,开展“面对面”的宣教活动,采取宣讲、派发材料、专家咨询、有奖问答等多种形式,穿插防范电信诈骗、打击非法集资、反假币知识等宣传,将金融消费者权益知识以通俗易懂的方式传达给社会公众。

该行积极探索创新宣传渠道,充分利用现代媒体开展网络宣传,充分利用微信、微博、报刊等媒体,全方位多角度普及金融知识,提高活动覆盖面和触达率,构建多元化普及金融知识的传播途径,使宣传内容和形式更加符合互联网时代下银行消费者的需求和习惯。

畅通维权渠道,提升服务品质

假如您在办理业务过程中有不满意的地方,也别担心,华夏银行郑州分行积极为客户提供了畅通的咨询渠道。

首先,华夏银行在营业网点和门户网站醒目位置同时公布了各类有效投诉方式、基本处理流程和联系方式,消费者可通过投诉电话、网点客户意见簿、来信来访等多种途径反映诉求,确保客户维权过程畅通有效。

其次,完善内部应诉机制。指定投诉工作负责人及投诉工作联系人,纵向沟通、横向联动,明确客户投诉工单的内部处理流程,实行首问负责制、限时处理制、闭环管理制三大处理原则,对不

同渠道的投诉设定了处理时效,针对客户反映的问题和合理化需求,第一时间由专人负责,做好客户投诉的分办、跟踪、信息反馈,推动各类问题的快速有效解决。定期召开重点服务投诉分析座谈会,总结客户维权投诉集中的热点,及时完善业务流程,指导和提升网点问题整改的针对性,最大限度地保障消费者权益。

“一直以来,我们秉承‘贴心服务,真情相伴’的服务理念,致力于打造‘履行社会责任的银行、安全的银行’。”该行相关负责人表示,今后将持续构筑金融消费者安全保护伞,为金融消费者提供更加优质、安全的金融服务。

河南保险业开展消费者权益保护宣传活动



3月15日下午,河南保协组织召开了“河南保险业消费者权益保护发布会”,河南银保监局有关领导、河南省消费者协会有关领导以及84家省级保险公司主要负责人或代表、18个省辖市保险行业协会秘书长或代表出席了会议。

会上,河南保协发布了《河南保险业2018年度典型赔案》,表彰了《2018年度河南保险好新闻》获奖单位,号召省级保险公司主要负责人共同签署了《河南保险业诚信倡议书》,启动了“河

南保险业诚信保险人评选活动”。

本次教育宣传周活动口号是“以消费者为中心优化服务”,主题是“强化银行保险机构服务意识,规范市场秩序,注重服务质量和效率,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,提升金融消费安全意识,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境,以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求”。

据悉,2018年度,省协会通过消保平台报送4540.37万条业务数据,中心通过平台向保险消费者发送监督短信379.73万条,转办投诉4683件,客户评价满意率为97.3%。调解管理中心共接听来电咨询投诉1440余人次,接收投诉调解邮件470余件次,接待调解申请人来访200余人次;受理主持调解保险纠纷案件99件,其中调解成功55件,调解成功率55.55%。主要涉及保险服务、续保、理赔、退保和保险消费疑问咨询等方面内容。

倪子 黄经纬

TOP 理财

3·15 金融消费

攻略

