



加强消费者权益保护是广大银行业消费者的热切希望,更是银行业坚持以人为本、履行社会责任、规范经营行为,实现可持续发展的必然选择。一直以来,建设银行高度重视消费者权益保护工作,始终将其作为国有商业银行应尽的社会责任加以落实,并不断取得新的进展,努力构建与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系。 郑州晚报记者 倪子 杨长生 通讯员 张新乔

## 建设银行积极构建和谐共赢金融消费关系 为老百姓金融权益保驾护航

### 持续完善消费者权益保护工作

近年来,建设银行将消费者权益保护工作定期纳入董事会议事范畴,并逐步建立起在董事会和高管层领导下、产品统筹与创新委员会负责统筹、相关部门及分支机构各司其职的消费者权益保护工作管理体系。先后制订《关于做好消费者权益保护工作的若干意见》《消费者权益保护工作指引》等制度。建立各层级消费者权益保护工作专职联系人制度和日常沟通机制,加入银监会发起成立的银行业消费者权益保护工作高层指导委员会,并主动开展与银行业协会、消费者协会和同业的沟通交流。

为全方位开展消费者权益保护宣传教育,建设银行连续两年开展“金融知识进万家”宣传服务月活动,连续4年配合开展“普及金融知识万里行”活动,以及金融知识进校园、进社区、进农村等活动。在2013年“银行业从业人员消费者权益保护知识竞赛”中,建设银行荣获“银行业金融机构突出贡献奖”和唯一的个人特等奖。

### 建立健全多渠道投诉管理体系

建设银行坚持将投诉管理作为消费者权益保护工作的一项重要内容抓不懈,并持续提升投诉受理和处理能力。

首先,该行主动为消费者提供便利、畅通的投诉渠道。目前,建设银行可通过95533电话银行、400/800客服热线、营业网点、互联网网站、客户投诉专用邮箱、官方微博微信、来信来访等多种途径受理消费者投诉,并率先在同业中开通投诉监督电话,受理和处理消费者因对投诉处理不满而进行的申诉。

其次,持续提升投诉处理能力。完善问题处理管理机制,优化问题处理系统功能,加强员工培训,以及在网络金融渠道整合平台中建立专门的客户之声模块,对收集到的消费者投诉、建议和咨询进行分类分解,确保消费者需求得以快速处理和解决。

最后,积极促进消费者投诉转化为管理资源。投诉处理牵头管理部门每月制作问题处理工作月报,对客户问题及其处理情况进行分析,及时改进产品和服务,提高消费者满意度。

### 持续提升消费者体验 改进服务质量

2007年以来,建设银行逐步建立起国内同业领先的消费者服务质量监测评价体系,一是通过对消费者满意度进行持续监测,并开展神秘人专项调查,有针对性地实施产品和服务改进。二是持续提高渠道服务能力。近年来,建设银行大力推进营业网点“三综合”建设,提高网点服务能力。同时,加大自助渠道建设,稳步推进电话银行的集约化经营,并不断完善网上银行、手机银行等渠道服务。三是持续加强产品与服务创新。通过及时跟进前沿技术,加速创新应用,在现有产品服务基础上不断实施功能拓展等方式,

满足消费者日益多元化的金融需求。

自2005年股改上市以来,建设银行经营业绩持续、稳定增长,并连续获得“中国最受尊敬中资银行”、“中国最佳零售银行”、“社会责任最佳公益慈善贡献奖”等多项表彰和社会奖项,多次进入中国品牌价值十大排行榜。上述成绩的取得与广大银行业消费者的信任与支持密不可分。2015年,建设银行将持续巩固与消费者之间和谐、共赢的金融消费关系,为推动银行业消费者权益保护工作再上新台阶、促进社会和谐稳定作出新的努力。



岂止于快  
立点可贷

建行快贷 全程网络自助,  
贷款只需分分钟, 梦想从此很轻松



中国建设银行  
China Construction Bank  
郑州金水支行

立即申请, 请登录建行网上银行

客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com

