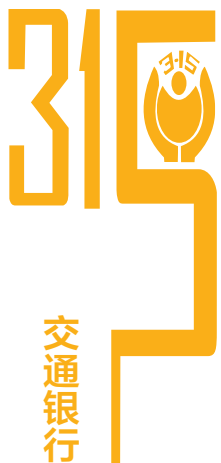




# 交通银行河南省分行细服务、重维权、控风险 天天3·15 保护消费者权益



交通银行河南省分行高度重视消费者权益保护工作,于2014年率先在省内推出“天天3·15 消费者权益保护”系列活动。活动开展一年来,受到了客户广泛好评。交通银行河南省分行先后有1家网点获“全国文明单位”,两家网点获得“百佳网点称号”,4家网点获得“千佳网点称号”。随着“3·15 国际消费者权益日”的到来,该行系列活动第二季已拉开帷幕,活动主题为“保障权利,承担责任,防范风险”,主要聚焦在如何保护金融消费者合法权益的几个方面。  
郑州晚报记者 倪子 通讯员 全权

## 健全消费者权益保护机制

该行在全辖均成立消费者权益保护办公室,全行上下形成“一把手”负总责、分管领导具体负责、牵头部门推进、责任部门抓落实的工作机制,并在经营过程中逐步实行产品和服务的全流程消费者权益保护管理,重视消费者权益保护工作的事前协调和管控机制。

分行基本形成了一套统一的投诉管理系统,对外公布总行服务投诉电话。由分行服务办专人负责客户投诉处理工作,每月召开分析例会,做好客户投诉的总结和统计分析。通过收集客户投诉、媒体负面报道、基层反馈等信息,捕捉影响客户体验的服务问题、消费者权益保护的完善环节,分析问题表象下的潜在风险,提出改进建议和整改措施,达到提前发现问题、及早采取措施,预先控制风险的目的。

## 消费者权益保护纳入常态

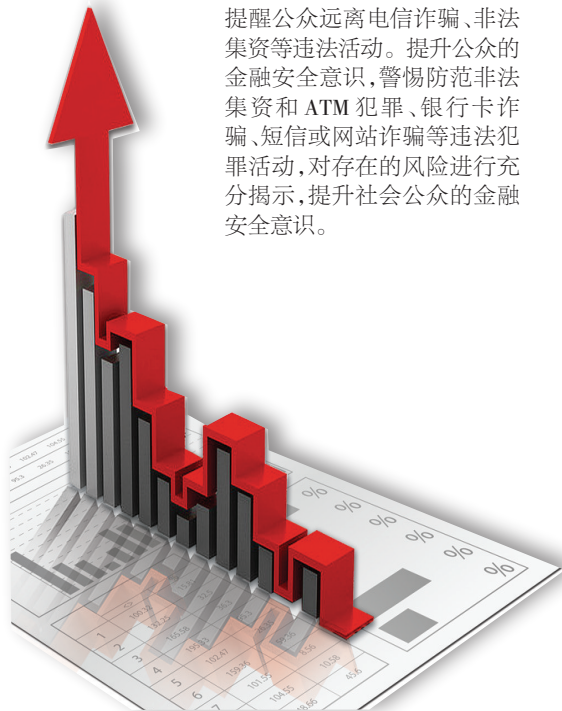
该行在产品销售过程中,坚持产品和服务信息的充分披露,要求销售人员在产品和服务推介过程中主动向消费者说明产品和服务的各项内容,禁止欺诈性、误导性宣传,提高信息真实性和透明度,充分揭示产品风险,以便消费者根据相关信息作出合理判断,确保消费者的知情权、公平交易权得到充分保护。

同时,该行在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时,坚持对金融消费者的财产安全进行保护,个人隐私和消费信息充分保密,对金融消费者购买的金融产品、接受的金融服务进行如实告知,让金融消费者自主选择金融产品或金融服务,进行公平交易等。对客户投诉做到及时处理、及时办结、及时通报,将责任落实到个人,处罚到个人。

## 提高客户风险防范意识

目前,该行通过深入开展“进社区”、“进校园”、“走企业”等形式,积极开展金融知识宣传教育活动。通过人民银行“金融知识普及月”、银监会“金融知识进万家”和该行“财富管理进社区”等活动,提升公众的金融意识和金融素质,同时利用网点公众教育区进行金融知识与消费者权益保护理念的宣传,主动预防和化解潜在矛盾。

此外,综合利用各项宣传渠道,通过网点海报机、宣传折页以及报纸、广播等外部媒体等渠道,正面宣传银行业金融机构对公众的作用和功能,宣传银行的基本特点,提醒公众远离电信诈骗、非法集资等违法活动。提升公众的金融安全意识,警惕防范非法集资和ATM犯罪、银行卡诈骗、短信或网络诈骗等违法活动,对存在的风险进行充分揭示,提升社会公众的金融安全意识。



您的财富管理银行

## 选择薪金理财 我们为自己加薪

签约自动扣款
百元即可参加
每月轻松攒钱
到期免费转账

### 交通银行薪金理财A款签约有礼活动

2015年2月1日至5月31日

“薪金理财A款签约有礼”活动火热进行!活动期间,首次签约薪金理财A款且连续两个月扣款成功的客户,即可获赠最低10元、最高30元的手机话费。全国共计19万份,先签先得,送完即止。具体扣款金额与对应获赠话费见下表:

| 首次扣款金额 | 1000元以上(含) | 500(含)-1000元 | 100(含)-500元 |
|--------|------------|--------------|-------------|
| 获赠手机话费 | 30元        | 20元          | 10元         |

特别提示:赠礼客户需签约我行信通业务;赠送话费将于达到条件后的两个月内自动充值至客户签约银信通手机号码,每张卡仅能参与一次。

**[薪金理财A款] 业务特色**

- ▶ **[起点低 零存整取]** 帮助客户打理闲散资金,每月最低100元即可参加。
- ▶ **[月月存 轻松攒钱]** 只需签约指定“每月零存金额”、“每月扣款起始日”、“到期转存期限”,即可自动开立一年期零存整取账户,到期本息将自动转存。
- ▶ **[送转账 0手续费]** 零存整取一年期满后,即获赠一笔网上银行异地转账手续费减免优惠。

温馨提示:

- 1、签约本业务的借记卡将在零存整取账户一年到期转存时获得一笔网银渠道“系统内异地转账”或“异地跨系统转账”手续费减免优惠,其中“系统内异地转账”仅限卡卡转账,优惠有效期及使用方式参见业务协议;
- 2、本次活动将直接向获奖手机号赠送话费(可支持中国移动、中国联通和中国电信手机号码),为确保话费及时充入您的手机号,请您提供正确的手机号并签约银信通业务。

**签约方式**

**个人客户柜面签约**

持本人有效身份证件和任意一张交行借记卡至交行营业网点办理

**网上银行**

点击“理财”标签中“薪金理财”栏目下的“薪金理财A款”

进入签约页面后点击“新增”按钮

**手机银行**

选择“薪金宝”模块中“薪金理财”栏目下的“薪金理财A款”

进入签约页面后点击“签约”按钮

阅读并确认“薪金理财A款业务协议”

填写相关签约信息

确认填写信息后输入卡交易密码

签约成功

客服热线: 95559 www.bankcomm.com