

随着银行业经营环境的不断变化和消费者维权意识的逐步增强,加强消费者权益保护,不仅成为商业银行坚持以人为本、实现可持续发展的必然选择,而且对提升金融消费者信心、维护国家金融稳定具有重要意义。建设银行始终高度重视消费者权益保护工作,多措并举推进消费者权益保护工作深入、有序开展。

倪子 杨长生 张新乔

### 着力构建消保工作运行机制

近年来,建设银行积极完善消保工作管理架构,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保工作管理体系,并设立消费者权益保护部负责综合推进全行消保工作开展。

例如,制定《关于做好消费者权益保护工作的若干意见》和《消费者权益

保护工作指引》等制度,为有效开展消保工作提供了有力的制度保障。将消保工作报告按年度提交董事会及产品统筹与创新委员会会议审议,相关内容纳入年报和社会责任报告对外披露。积极开展与监管部门、行业协会和银行同业的沟通交流,建立全行消保工作联系人制度,并通过主流媒体广泛宣传消保工作开展情况。

### 持续开展全方位消保宣传教育

建设银行坚持每年9月份组织开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”宣传服务月及“质量月”等活动。专门设计制作凸显建行特色的卡通形象、公益宣传广告和宣传折页等宣传材料,并创新开展系列特色活动,社会反响强烈。同时,连续3年在“3·15”期间主动策划开展消保“五个一”“五个强化”等专项活动。2015年,建设银行被授予中国银行业协会“普及金融知识万里行”活动“最佳

成效奖”,央视“3·15晚会”宣传报道了建行成为业内唯一成功阻拦记者暗访过程中利用假身份证办理业务的银行。

每年举办消保工作培训班,开发制作消保培训课件,并通过开设消保专栏、建行报宣传、刊发系列简报等方式,将消保理念和要求传达到各层级员工。积极参与中国银行业协会组织的2015年银行业消保知识网络竞赛,并被授予“先进集体奖”。

### 切实推动落实消保工作要求

建设银行坚持将消保理念融入产品和服务的设计开发环节,并作为上市前审核评估的一项重要内容。建立健全基金、保险等外部产品和服务的准入审批、产品销售、客户服务等环节的内控管理制度,提升售前管控能力。

全面执行《商业银行服务价格管理办法》等规定,充分履行信息披露义务,

并努力为消费者提供服务便利。加强售中风险监控,主动引导客户开展风险承受能力评估和产品适合度评估,确保将合适的产品销售给合适的客户。

同时,强化业务监督检查,将销售环节合规性及消保相关要求纳入检查范围。积极征询消费者对于产品、服务的意见和建议,并主动分析改进。

# 多措并举提升服务品质

## 建设银行持续深化消费者权益保护工作

### 不断提升消费者产品和服务体验

建设银行将消费者投诉视为重要的管理资源,建立起以系统为依托的跨条线、多层次、全流程的客户问题及解决的闭环工作机制。开设了官方微博微信等新兴服务平台,并率先在同业中开通投诉监督电话,持续提升投诉受理和处理能力。

率先建立国内同业领先的消费者服务质量监测评价体系,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。同时,完善电话银行系统功能,加大自助渠道建设力度,并创新推出“快贷”个人自助贷款等金融产

品,持续提升渠道服务和产品创新能力。

此外,根据监管要求积极组织实施消保工作考核评价,在银监会首次组织的商业银行消保工作考核中获得好评。率先在同业中启动消保工作全面审计,并有针对性地实施整改。

2016年,建设银行将进一步落实国办印发的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》精神,推动消费者权益保护工作再上新台阶,为维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐做出新的努力。



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



## 惠聚精彩中原 龙卡河南热购信用卡



龙卡河南热购信用卡(以下简称“河南热购卡”)是建设银行河南省分行立足于河南市场,推出的一款具有河南地域特色的跨商圈、综合化、平台性联名信用卡。河南热购卡除具有我行标准IC信用卡的基本功能权益外,还具有河南地区购物、餐饮、娱乐、旅游、交通等各大领域商圈的专属会员功能、折扣优惠、分期手续费优惠等多重权益。下载“掌上龙卡”APP,随时随地了解全国“热购”联盟商户特惠咨询,真正实现一卡在手,“惠”购神州。



### 特色权益和服务

- 特色权益**
  - 会员权益,一卡尽享**  
持卡人只需凭卡面上印制的专属会员卡号,即可享受河南省内各大购物中心、知名百货、餐饮酒店、旅游出行等合作商户的会员礼遇及优惠,实现钱包“减负”。
  - 特惠权益,玩转全国**  
持卡人只需出示河南热购卡,即使出行在外,也可随时畅享全国热购特惠商圈中的餐饮、娱乐、酒店等商户优惠权益,一卡即可玩转全国。
  - 分期商户,最优可享0手续费**  
持龙卡河南热购卡在全省分期合作商户现场办理分期付款,最优可享0利率、0手续费分期优惠。
  - 特惠资讯,互动抽奖**  
持卡人只需下载并使用“掌上龙卡”手机APP客户端,便可随时随地查看附近的联盟商户及其会员权益和最新优惠信息,下载或申请联盟商户的优惠券或抵用券,参与团购优惠、限时秒杀,精彩活动不再错过。
  - 精彩活动,全年不停**  
为提高持卡人对产品的认可度及体验度,我行精选各类特惠商户,量身定制专属特惠活动,全年活动精彩不停歇。
  - 休闲度假,随行随心**  
享受银联中国旅游卡平台的丰富旅游资源,包括全国200多家3A级以上热门景区门票的优惠价格,享受省内知名度假景点门票、住宿、餐饮优惠,随心旅行,畅游无尽。
- 全球出行保障**
  - 航空意外险**:持卡人刷卡购票或支付旅费(含机票),可享受高额航空意外险(白金卡最高500万元,金卡最高100万元)。
  - 境外失卡保障**:持卡人挂失前48小时境外盗刷,可享失卡保障服务(白金卡最高2万元,金卡最高1万元)。

### 下载“掌上龙卡”,优惠触手可及

掌上龙卡是建设银行龙卡信用卡持卡人打造的智能移动优惠平台,网罗全国热购卡联盟商户信息,随时随地定位周边商户优惠,提供促销活动发布、优惠券下载等诸多服务,让优惠如影随形,触手可及,是都市生活不可或缺的省钱神器。

更多详情请登录中国建设银行网站www.ccb.com查询



### 河南热购卡首批合作商户

地区	商户名称	权益
郑 州	正道集团	享受会员卡会员待遇(多倍积分时享受较普通会员高一级的待遇、免费停车服务2小时、生日当天双倍积分、电话购物服务、礼品包装服务、生日祝福、全程导购、首饰清洗服务、会员活动、爱心雨伞等)
	超越体育	享受普通会员积分换礼、会员活动优惠
	建业艾美酒店	新食语西餐厅,自助餐3免1;持卡人生日当天免费(需两人同行);东美中餐厅食品8折(酒水、海鲜除外);耀日本餐厅食品9折(仅限周一至周四)
	大鹤梨酒店	餐饮享受会员价折扣优惠
	百事通国际旅行社	旅游线路享受九折优惠
	四邻百货	享受除烟之外九五折优惠
	小南国	享受酒水、海鲜、海参、包桌之外9.5折优惠
	苏宁云商	享受积分及全程导购VIP待遇
	金桥宾馆	住房享受协议散客价优惠,餐饮消费免收15%的服务费(不含酒水);康乐项目按门市价8折优惠
	永和铂爵国际酒店	客房优惠:协议价690元。 中餐打9折;西餐自助晚餐298元,10张2680元;自助午餐198元,10张1780元
大富豪娱乐会所	热购卡等同于本会会员卡,享相应会员权益,具体优惠详见店内公示	
夜色酒吧	热购卡等同于夜色酒吧会员卡,享相应会员权益,具体优惠详见店内公示	
酒客来网络科技	享受会员价优惠	
安吉好途邦汽车销售	1.免费全年年检检测2.免费24小时市区道路救援3.免费全年车辆四轮冲气4.免费全年空调系统检测,5.免费全年添加玻璃水,6.车辆维修保养工时费7折优惠,7.车辆美容施工6折优惠8.车辆美容精品附件7折优惠,9.车辆年检0.5折优惠,10.车辆年审绿色通道服务,11.二手车服务,12.免费提供爱车保险咨询,全程免费协助交通事故处理、定损理赔、车辆维修、事故救援等,车险享受优惠政策	

