

长沙农行 擦亮“金融为民”底色,做金融消费者权益“守护者”

● 陈星源 彭威霖 胡晶晶

金融消费者权益保护事关千家万户,与每个人的切身利益息息相关。长沙农行始终践行金融工作的政治性、人民性,把消费者权益保护(以下简称“消保”)工作放在经营管理重要位置,围绕基础管理、个人金融信息保护、消保宣教等全面提升消保与服务管理工作水平,做实做细各项消保工作,为推动金融市场的健康发展和消费者权益的有效保护作出积极贡献。

全局规划,精心部署,下好消保“先手棋”

全局规划,融合发展。长沙农行秉承“以人民为中心”的发展思想和“客户至上 始终如一”的服务理念,将全行消费者权益保护工作纳入年度发展规划和综合绩效考核,与党的建设、业务发展同谋划、同考核、同推动,结合该行实际制定《2023年中国农业银行长沙分行消费者权益保护工作考核评价方案》《长沙分行2023年金融知识宣传普及及宣传计划》《关于进一步明确消费者权益保护工作委员会成员部门工作职责分工的通知》等方案文件,对消保重点工作进行全面谋划、整体推动,为全行合规经营、健康发展保驾护航。

优化机制,有序推动。长沙农行成立以分行“一把手”为主任,分管行领导为副主任,相关部门为成员的消费者权益保护委员会,制定《中国农业银行长沙分行消费者权益保护工作委员会工作规则》,理清各部门、支行、网点层级的职责分工;通过定期通报消保工作开展情况、发送工作提示函等,总结成绩经验,分析问题不足,推动消保各项工作有序推进、全面落实。

细化管理,精准发力,攻克服务“深水区”

细化管理责任,明晰工作要求。长沙农行分层级细化管理责任,分行层面,由各相关部门负责本条线业务指导、问题跟踪;支行层面,由主管行长落实管理及督办;网点层面,明确网点负责人为网点服务管理第一责任人,内勤行长为网点服务管理的直接责任人。通过组织召开消保专题会议,对消保工作的重要性进行强调,围绕个人客户信息保护、消保风险清单解读等进行重点提示,要求辖内各单位协同配合、认真履职,做到防范在先、监督在严、管理在细,不断提升专业能力,提供优质服务,保护消费者合法权益,擦亮长沙农行品牌。

加大业务培训,开展应急演练。长沙农行将消保内容统纳入培训计划,开展全覆盖、全方位的金融消费者权益保护相关的员工培训,结合监管要求丰富学习培训的形式内容,强化培训的针对性、实用性和有效性,增强员工消保意识和能力,切实维护广大金融消费者的合法权益。



↑ 长沙农行开展“普及金融知识,防范电信诈骗”宣传活动。

← 长沙农行“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动现场。均为长沙农行供图

认真排查,防范风险,筑牢隐患“防火墙”

开展各类专项排查。2023年,长沙农行先后开展中介及第三方机构消费者权益、个人信息权益乱象专项整治、个人信息保护风险、个人信息保护重点领域治理等排查,以横向到各部门纵

向到支行、网点的方式,综合采用现场检查、系统排查等形式进行全面梳理和自查,要求辖内各单位立查立改,及时妥当处置问题,尽早防范化解风险。

开展尽职监督检查。长沙农行

每年2次开展尽职监督检查,重点对消费者权益保护工作、个人客户信息保护等消保工作进行检查,及时发现问题,针对性进行整改,确保消保工作规范有效。

创新形式,强化宣教,当好金融“警示官”

长沙农行制定《长沙分行2023年度金融消费者权益保护员工培训计划》《长沙分行2023年金融知识宣传普及及宣传计划》,强化金融知识宣传普及和员工培训。

对外,普及宣传金融知识。广泛开展活动,组织辖内各支行、各网点利用“3·15金融消费者权益日”、6月“普及金融知识守住‘钱袋子’”和9月“金融知识普及月”等时机,针对老年人、学生、新市民、残疾人等群体集中开展金融知识普及宣传活动,并借助行内外宣传渠道扩大受众面,让金融知识飞入千家万户,提升公众风险防范意识,消除侵害消费者权益的隐患,共同构建和谐金融生态环境。创新形式方法,发挥辖内长沙县支行省级金融教育示范基地优势,针对中、小学生及高考生开

展“3·15”金融进校园新知 护航青春共成长”“筑梦青春 农情护航”线上直播活动,深入浅出地讲解身边案例,专业、用心地为在线公众答疑解惑,助力学生群体形成良好的金融素养,观看人数近万人;积极开展金融消费者权益宣传“行长接待日”活动,行长与消费者面对面、零距离接触,倾听客户对农行业务、服务等方面的建议,提升金融消费者接受金融知识的主动性和积极性;精心制作《局中局》短视频参加金融监管部门主办的“金融消费者创意短视频”大赛,以“以案说法”讲述该行员工劝阻电信诈骗的真实故事,让金融知识走进群众心里。

截至2023年底,长沙农行面向城区和县域共开展消保宣传活动250场,发放纸质宣传材料17800份,

发送宣传短信3.4万条,触达客户20余万人。

对内,提升消保意识技能。积极开展培训,2023年针对各岗位、各层级员工开展集中培训50次,通过晨、夕会等形式开展培训17次,内容涵盖消费者权益保护、个人客户信息保护、存款保险等方面,全面提升员工消保意识和技能。着力以赛促学,积极组织辖内各支行、网点开展“学消保 懂消保 用消保”消费者权益保护知识竞赛活动,全行2000余名员工学习并考试,参考率100%,实现全覆盖,并积极推选优秀选手参加总行、省行的消保比赛;组织各支行拍摄消保情景剧,优选情景剧《银行的一天》参加省行的情景剧现场赛,通过各类比赛在全行掀起学习消保热潮。

金融为民,做优服务,争当群众“贴心人”

持续改进网点服务。大力建设和推广“农情暖城”服务品牌,全面完成113个网点“农情暖城”挂牌和专区打造;打造全省首家适老、骑手、家装分期等主题特色网点,6个户外工作者服务站点,9个“适老主题”网点,持续提升特色化服务能力;通过每周开展“大扫除日”、周三开展“客户体验日”活动,在“一个真诚微笑,一句暖心问候,一杯贴心茶水”的基础上开展消保课堂、反诈反诈、敬老爱老等暖心服务活动,做实服务升温,2023年为行动不便人员、高龄老人等群体开展上门服务1000余次。

深耕厚植“三农”沃土。开展“深耕千乡万村,助力乡村振兴”专项行动,通过金融服务全覆盖,助力乡村产业兴旺、乡村发展,提升普惠金融受惠面。组建58个共166人包村团队,走村入户开展农户信息建档和金融知识宣传,惠及农户2.4万户;提质增效惠农通工程,扩大服务半径和金融服务范围,通过扎根乡村的“触角”,将金融知识和普惠金融服务精准输送到乡村,全行目前共有惠农通服务站800余个。

风帆帆满海天阔,奋楫扬波启新程。长沙农行将深入学习贯彻中央金融工作会议精神,努力构建消保工作长效机制,坚守金融为民,践行社会责任,做到“客户在哪里,金融消保工作就到哪里”,以更高站位、更实举措推进消保工作提质升级,不断提升消费者金融素养和风险防范能力,最大化保护消费者的合法权益。

强产业 树品牌 兴消费
2024 长沙3·15 暨中国品牌日
特别报道



金融消保在身边 保障权益防风险



什么是金融纠纷多元化解机制

您在购买金融产品遇到权利被侵害的情况时,会想到哪些维权方法呢?除了投诉以外,是否还有其他快速、经济的维权方法呢?今天就让姣姣带您了解金融纠纷调解机制吧!

1.什么是金融纠纷调解机制?

金融纠纷调解是指消费者因购买金融机构产品或者接受金融相关服务与金融机构或者其从业人员产生纠纷,双方基于化解纠纷的目的,在调解组织见证、撮合下进行协商,依照法律法规、规章等规定,自愿达成协议,解决金融纠纷的活动。

2.金融纠纷调解有何优点?

- ①中立性 调解组织在金融监管机构、司法机关指导下开展工作,居中进行调解,可以保证调解工作的中立性。
- ②时间短 相比较诉讼动辄数月的纠纷处理时效而言,调解的办结时限一般为受理后的一个月,具有时间短的优势。
- ③无费用 调解不收取费用,相比较诉讼方式(存在诉讼费用、律师服务费用等),具有较高的经济性。
- ④参与方式灵活 调解可采取线上线下方式开展,具有较高的灵活性。
- ⑤调解不成可继续维权 调解不成的,消费者仍然可以采取其他维权方式。当然,如调解成功的,双方对其签署的调解协议均负有履行义务。

3.金融纠纷调解组织有哪些?

金融纠纷调解组织一般由金融监管机构及其派出单位指导设立。以湖南为例,金融纠纷调解组织有湖南省金融消费纠纷人民调解委员会和湖南省银行保险行业人民调解委员会两家。

4.如何申请金融纠纷调解?

- ①直接向调解组织提出申请。调解组织原则上应该是金融机构所在地的调解组织。
- ②向金融机构提出调解要求,由金融机构向调解组织发起调解申请。金融机构无正当理由不得拒绝。

5.金融纠纷调解过程是怎样的?

- ①调解组织指定调解员,与纠纷双方联系确认调解意向。
 - ②调解组织安排调解。调解员根据双方意愿组织线上调解或线下调解,线下调解的地点可为调解组织或客户、金融机构指定地点。
 - ③调解员出具调解方案。如纠纷双方认可调解方案,则由调解组织出具调解协议,由双方与调解员共同签署;如任一方不认可,则调解失败,消费者可采取其他维权方式。
- 推进金融纠纷多元化解机制建设,对我国金融市场健康发展具有重要意义。交通银行湖南省分行将坚守金融工作的政治性、人民性,以新时代“枫桥经验”为抓手,积极推进金融纠纷多元化机制建设,为消费者提供更优质的金融服务。

2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

活动时间 2024年3月6日至2024年3月18日

