

「共筑满意消费」行长谈消保

# 保障金融权益 助力美好生活

新闻

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以及中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作政治性、人民性，积极践行以人民为中心的价值取向，帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力，在国家金融监督管理总局驻马店监管分局的指导下，我市银行业、保险业围绕“保障金融权益 助力美好生活”为主题，积极开展了“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。同时，结合“共筑满意消费”这一主题，开展“行长谈消保、总经理谈消保”活动，以署名文章的形式展示新形势下我市各银行、保险机构贯彻落实上级有关推进消保工作的经验、做法和依法保护保险消费者合法权益取得的成效及推动消费维权协同共治，营造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境。

## 努力构建消保工作新格局

工行驻马店分行党委书记、行长 屈金祥

近年来，工行驻马店分行深刻把握金融工作的政治性、人民性，围绕中央金融工作会议精神和党的二十届三中全会提出的加快建设金融强国目标，发挥服务实体经济主力军、维护金融稳定“压舱石”、建设强大金融机构“领头雁”、做专主责主业标杆行的定位。在国家金融监督管理总局驻马店监管分局的正确指导和驻马店市银行业协会的大力支持下，我行持续深化消保工作治理，践行金融为民初心，助力行业健康发展，切实扛起国有大行的使命担当。

### 坚持金融为民 厚植消保先行经营理念

我行始终将客户首选、人民满意作为经营发展的根本目标，因此将消保工作作为夯实客户基础，保障自身长远健康发展的基石，将其提高到与业务发展同等重要的高度。为营造“全员做消保”企业文化氛

围，充分发挥消保文化价值导向作用，我行建立了从分行负责人到网点客户经理及各业务序列的多层级、多条线培训体系，通过线上线下场景化、直通式培训，将消保理念在经营管理行为中有效固化。

### 聚焦消保服务重点 丰富普惠金融服务内容

我行在全辖营业网点提供“适老化”金融服务，针对长期卧床、行动不便的群众提供上门服务。同时，设立工行驿站，为客户提供空调、休息座椅、饮水设施、充电、轮椅、复印机等特色服务设施。

结合国际消费者权益日、金融知识普及月等主题，重点针对电信诈骗、非法集资、征信保护、信息安全等风险隐患，开展高管讲消保、进乡村、进校园、进商圈等消保宣教活动，线上线下宣传100多场，覆盖客户超万人。

### 重视客户服务体验 纵深推进投诉溯源治理

客户投诉是银行宝贵的信息资源，投诉背后反映的是客户最关切的急难愁盼，我行一直以来重视客户投诉治理，将其作为消保工作的核心，下足力气根治投诉问题。

在受理端，不断畅通投诉受理渠道，通过电子渠道提供全天候接诉服务，用心倾听客户心声；在处理端，不断完善投诉处理流程，落实纠纷多元化解机制，为客户创造优质高效的诉求解决体验；在治理端，开展客户意见常态化监测分析，深入挖掘影响服务体验的内因，从源头解决关乎客户切身利益与服务体验的痛点问题，切实提升服务品质。

站在新时代新起点上，我行将一如既往地保持“永远在路上”的坚韧执着，创新方式方法，在推动消保工作中弘扬好作风、展现新作为、作出新贡献，为全市经济社会高质量发展提供强有力的保障。

## 以消保为基 筑金融发展之魂

农行驻马店分行党委书记、行长 陈相照

消保工作是金融机构践行社会责任、实现高质量发展的关键环节，也是金融工作政治性、人民性的直接体现。作为国有大行，农行驻马店分行始终坚持以人民为中心的发展思想，将消保工作融入公司治理、业务经营和企业文化建设的各个环节，努力构建“全行管消保，全行为消保工作负责”的工作格局。

消保工作是金融发展的基石。金融消费者是金融市场的重要参与者，他们的权益保护直接关系到金融市场的稳定与健康发展。只有切实保障消费者的知情权、选择权、信息安全权等合法权益，才能增强消费者对金融系统的信任，进而推动金融行业的可持续发展。因此，消保工作不仅是金融机构的“责任田”，更是金融高质量发展的“压舱石”。

### 构建“大消保”格局 做好全流程保护

近年来，我行始终坚持以金融

为民为核心，积极构建“大消保”工作格局，推动消保与业务深度融合。充分发挥高级管理层的组织协调作用，强化领导带头抓消保、全员参与的工作理念。将消保工作嵌入产品和服务的设计、销售、售后等环节。事前做好预防性保护，如加强金融知识普及；事中强化过程管控，确保销售行为合规；事后妥善化解纠纷，完善投诉处理机制，不断提升客户满意度。

### 以客户为中心 提升服务体验

我行始终以客户为中心，以客户体验为出发点，致力提升客户服务体验和服务质量。一方面，通过优化服务流程、加强特殊群体保护、推进网点适老化建设等方式为客户提供更加贴心的服务；另一方面，通过数字化手段提升服务效率和精准度，打造“浓情暖域”服务品牌，提升客户满意度。

### 强化宣传教育 提升消费者金融素养

我通过线上线下的方式，积极开展金融知识普及工作。通过进乡村、进社区、进校园、进企业、进商圈形式，针对不同群体的金融知识需求，精准开展教育宣传活动，提升公众的金融素养和风险防范能力。

消保工作是一项长期性、系统性的工程，需要我们持之以恒地推进。未来，我行将继续深化“大消保”工作格局，进一步强化全流程管控，提升数字化赋能水平，优化客户服务体验。同时，我行将持续加强员工培训，确保全员树立正确的消保意识，为金融消费者提供更加优质、高效、安全的服务。

消保工作不仅是金融机构的责任，更是金融发展的内生动力。我行将继续坚守“人民金融”初心，以高质量金融服务助力群众美好生活，为经济社会发展贡献更多力量。

## 共筑满意消费 守护金融权益

中行驻马店分行党委书记、行长 吕艳超

消保工作是银行业践行金融为民初心的重要体现，也是构建和谐金融生态的核心环节。作为国有大行分支机构，中行驻马店分行始终将消保工作作为经营发展的生命线，以“共筑满意消费”为目标，全面深化消保工作体系，创新服务举措，切实提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

### 党建引领 构建“大消保”格局

消保工作是一项系统性工程，需要全行上下凝聚共识、协同发力。近年来，我行将消保纳入党委重点工作，通过党委专题研究、行领导带头抓、部门联动落实的“三级管理”机制，确保消保工作与业务发展同部署、同推进、同考核。

2024年，我行召开消保专题会议5次；开展“投诉压降”“代销业务检查”等4大专项治理行动，发现问题立行立改，问责到人，整改完成率达100%。同时，将消保考核纳入各部门及网点绩效考核，强化责任传导，推动消保工作从“纸面”落到“地面”。

### 源头治理 筑牢风险防控屏障

消保工作重在防患未然，我行从机制建设入手，强化全流程管控。严把消保审查关，对产品服务、协议文本、营销宣传等实行“六维度”审查，实质性意见采纳率100%，从源头杜绝侵害消费者权益的风险。强化信息安全。全年开展客户信息保护风险排查8次，覆盖全业务条线，并通过应急演练提升突发事件处置能力，确保客户数据“零泄露”。全员培训赋能。分层分类举办消保培训11场，参训人员超200人次，实现中高层、基层员工及新入职人员全覆盖，切实提升全员消保意识与技能。

### 标本兼治 提升投诉管理质效

投诉是消费者诉求的直接反映，更是改进服务的重要契机。2024年，我行以“溯源整改”为核心，建立投诉全流程管理机制，对监管机构转办的投诉逐一溯源，整改率100%，全年投诉量同比下降73.5%。多元化解。引入第三方调解机制，与驻马店市银行保险业纠纷调解中心、法院诉前调解中心深度合作，及时把纠纷化解在基层、解决在行内，全年疑难投诉化解率达95%。能力提升。通过典型案例复盘、处理技巧培训，强化网点投诉处置能力，前置化解潜在矛盾，避免投诉升级。

及时把纠纷化解在基层、解决在行内，全年疑难投诉化解率达95%。能力提升。通过典型案例复盘、处理技巧培训，强化网点投诉处置能力，前置化解潜在矛盾，避免投诉升级。

### 宣教同行 营造放心消费环境

金融消费者教育是消保工作的长远之策。我行以国际消费者权益日、金融知识普及月等节点为契机，创新宣教形式，打造特色品牌。立体化覆盖。全年投入专项费用1.5万元，举办39场活动，走进乡村、校园、社区，覆盖消费者超20万人次。精准化触达。针对老年人、学生、农民等群体，策划“暖心重阳平安关爱”“金融知识进乡村”等专题活动，送教上门。常态化渗透。通过“中行消保四季相伴”系列宣传，线上线下相结合，将理性投资、反诈防骗等知识融入日常服务，构建长效教育机制。

消保工作没有终点，只有起点。2025年，我行将坚守“人民金融”底色，通过机制再完善、科技再赋能、协同再深化等一系列举措，深化消保工作，以责任心守护信任，以专业之力共筑满意消费，为全市金融消保事业贡献力量。

## 多维发力消保工作 金融为民共绘新篇

建行驻马店分行党委书记、行长 范鹏飞

金融为民是对金融工作的政治要求，也是金融企业厚植发展的根基所在。金融工作具有鲜明的政治性和人民性，必须坚决站稳人民立场，切实把满足群众日益增长的对金融消费需求、提升群众的获得感作为金融工作的出发点和落脚点。一直以来，建行驻马店分行深入学习贯彻中央金融工作会议精神，认真落实市委、市政府工作部署，始终贯彻“客户至上 注重细节”的服务理念，把消保工作摆在突出位置，扎实推动消保体制机制建设，强化消保“一把手”工程，深化产品与服务全流程管理，坚持以客户为中心，强化内部监督考核，做细宣传教育工作，致力将消保工作与业务发展深度融合，切实保障消费者合法权益，为全市经济社会高质量发展贡献力量。

### 构建长效机制 强责固制显担当

我行高度重视推动消保工作落实，积极践行新时代“枫桥经验”，优化纠纷化解工作流程，高效解决客户纠纷。强化党建引领基层金融治理，健全制度、落实责任，坚持和贯彻党的群众路线，依靠基层党组织和

广大群众，做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，不断开创工作新局面。切实开展“消保及服务深化推进年”活动，推动消保工作融入经营发展战略、企业文化建设和公司治理评价中。持续完善消保制度体系，设立消保部，统筹管理全行金融消保工作，相关部门和支行协同推动开展消保工作，配足人员，配套政策，有效保障消保工作的独立性、权威性、专业性。

### 带动消费需求 金融为民有温度

在数字经济和实体经济深度融合的背景下，新质生产力引导消费费新变化。我行依托金融科技创新能力，通过“建行生活”APP承接政府消费券，促进市场消费。近年来，累计承接“政府消费券”20期、“爱心消费券”2期、“以旧换新”2期，实现交易金额3.74亿元，交易23.32万笔。我行通过新技术、新产品、新场景的大规模应用，满足新时代消费者多元化、多样化、个性化的高品质消费需求，不断实现产品和服务质量的提质升级，为大力提振广大群众各项消费提供内生动力。

### 强化宣教并举 美好生活共守护

我行聚焦消费安全的热点、难点、痛点问题，广泛开展消费普法宣传和引导教育，创建“网点教育+场外宣传”立体金融知识宣传模式，在网点建设CCB消保数字化宣教专区，充分利用LED屏、电子海报、宣传折页等宣传载体，对上门客户进行日常教育。同时，“张富清金融服务队”主动走出去到学校、小区、医院、超市、裕农通服务点等场所进行宣传，邀请群众线上参与趣味答题，积极普及金融消费权益、防范电信网络诈骗、防范非法集资风险提示等知识，以实际行动持续开展金融知识宣传教育。

落实好消保工作是为民办实事、解难题的重要举措，是深入践行金融为民初心的体现。我行将持续擦亮消保品牌，把消保工作放在首位，不断提升消保工作质效，构建消保、服务、渠道、业务“四位一体”融合推进的新局面，更好发挥消保工作在防范化解系统性金融风险中的作用，切实维护好广大群众的合法权益。

## 坚守金融为民初心 筑牢消保服务根基

中原银行驻马店分行党委书记 王伟

作为现代金融服务的提供者，中原银行驻马店分行始终将消保工作作为工作重心，在数字经济与金融服务深度融合的新时代，坚持以人民为中心的发展思想，从战略高度构建全流程消保体系，切实守护百姓“钱袋子”。

### 提高思想认识 凝聚工作合力

消保工作是金融工作政治性、人民性的最直接体现，也是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要内容，更是金融机构自身可持续发展的内在需求。我行将消保工作作为各项工作的重中之重，坚持党委领导班子负责制，通过召开专题会议、开展专项培训，实施过程监督检查，持续加大消保工作投入力度。

### 完善体系搭建 加强机制引领

我行结合实际情况，制定了严格的制度，通过加强消保制度机制建设，不断完善内部沟通协调、信息共享、协同处理、消保审查等机制，优化消费投诉处理流程，提高消保工作制度和效率，为消保工作的开展提供了更好的制度保障。

加大考核力度，发挥协同效力。有效发挥考核“指挥棒”作用，在考核办法中提高消保工作分值比重，将体制机制建设、金融知识宣教、投诉事件处理等消保工作情况纳入指标体系，并将考评结果运用至各支行、部门综合考评及个人季度鉴定评级中，奖惩措施更加严格、消保职责更加严明。

### 大力开展宣传 普及金融知识

我行通过建立常态化的教育宣传机制，明确各部门宣传职责和分工，使教育宣传工作开展有计划、有方案、有

总结，各机构积极贯彻落实金融知识宣传工作，形成了分支行各级领导带头抓、部门和支行联动抓、因地制宜精准抓、加强考核科学抓的工作机制，确保各项工作落到实处。2024年，我行开展金融知识“五进入”活动共计468场，覆盖上百万人次。

### 畅通投诉渠道 提高纠纷化解质效

我行按照“日提醒、周警示、月通报”的工作机制，督导并跟进工单高效处理，实时发现问题、提示风险，同时规范投诉处理流程，要求涉诉机构在投诉处理中做到“一诉五清”，保证工单处理的时效性，并严格按照要求留存证明材料。2024年，我行监管转办工单较上年下降60笔，下降幅度较为明显。

展望未来，我行将积极履行社会责任，为构建和谐、稳定、繁荣的金融市场环境贡献力量。我们相信，在监管机构的正确领导下，在全社会的共同努力下，我们一定能够共筑一个让消费者更加满意、更加暖心的金融消费环境。

## 保障金融权益 助力美好生活

驻马店市农信办党组书记 陶涛

作为驻马店市资产规模最大、网点数量最多、服务范围最广的地方性法人金融机构，驻马店农商银行系统始终支持支农支小支微市场定位，以金融“活水”润泽“三农”沃土，为地方经济社会发展作出积极贡献，是服务农村金融的主力军，存贷款余额和市场份额均居全市银行业金融机构首位。

同时，驻马店农商银行系统深入践行金融工作的政治性、人民性，认真落实监管部门消保工作要求，持续完善消保体系建设，统筹推进稳健发展与提升消费者满意度，持续提升消保工作质效。

### 加强组织领导

成立优化消保环境及乡村振兴金融服务领导小组，全面梳理信贷产品、工作流程、畅通渠道建设、工作考核、责任追究等长效管理运行机制，统筹推进优化消保环境的各项工作，切实保护金融消费者合法权益。

### 畅通沟通渠道

优化投诉处理机制，及时满足金融消费者合理诉求，不断提高服务人员的岗位意识、责任意识和服务意识，主动对接消费者金融需求，始终把消费者的呼声作为第一信号，把消费者的满意作为第一追求，以优质的服务，及时解决服务过程中出现的各种问题。

开通业务审批绿色通道，简化业务流程。在保证贷款额度、降低贷款利率等方面，安排专人专岗快速审批，并根据消费者情况提供上门服务，最大限度减少“跑办”次数。

严格按照监管部门提出的“七不准”“四公开”原则。公开收费项目、服务质价、效用功能和优惠政策，不折不扣落实国家减费让利、减轻企业负担等政策要求，为消费者打造一个公开透明、实惠便捷的金融消费环境。

### 加大考核力度

完善内部绩效考核评价机制，对服务部门、支行和人员进行服务数量、服务质量综合考核，加大激励力度，提高全员积极性、主动性和实效性。

提升消费者风险意识，加强金融知识普及。发挥农村金融主力军作用，利用点多面广的优势，通过发放宣传资料、现场讲解等形式，重点关注老年人、青少年和小微企业等群体，通过进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等方式开展金融知识普及教育活动，促进消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，以更高更优的服务水平满足消费者日益增长的金融需要，用行动打造百姓信赖的银行。

保障金融权益，助力美好生活。让我们携手共进，以实际行动践行金融消保的使命，为金融消费者提供更加优质、安全、便捷的金融服务，为构建和谐稳定的金融生态环境贡献农商银行力量。