



“金融为民”初心弥坚,深耕不辍笃行致远。保障消费者合法权益,构筑和谐稳定的金融消费环境,是实现经济高质量发展的必然要求。作为自治区金融业的主力军,工商银行内蒙古分行始终秉承“以人民为中心”的发展理念,严格落实人民银行呼和浩特中心支行、自治区银保监局及工总行党委关于消费者权益保护工作的部署要求,主动将消费者权益保护融入经营管理工作全局,深耕细作“金融育人、优化服务、风险防范”三大责任田,努力营造安心无忧的金融消费环境,持续增进金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

深耕细作消保服务 擦亮“金融为民”底色

工商银行内蒙古分行全力做好消费者权益保护工作

本报通讯员●李春霞

建章立制

亮出“金融消保”组合拳

金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业持续健康发展的推动者。一直以来,工商银行内蒙古分行高度重视消费者权益保护工作,并将其作为“一把手工程”来抓,坚持高标准高质量推进,实现了消保工作制度化、长效化。

工欲善其事,必先利其器。为了不断健全完善消费者权益保护体制机制建设,切实维护金融消费者的合法权益,分行从落实监管政策要求、提升服务水平、优化业务流程以及改善客户体验等方面下功夫、出实招,全力打好“金融消保”组合拳。

以经营绩效考核和消费者权益保护专业评价为框架,通过纵向机构维度、横向专业维度的考核评价、内部监督,形成消费者权益保护工作事前高效协调、事中有效管控和事后监督考核评价、有效激励的完整工作流程和机制,有效提升了消费者权益保护工作质效。

针对特殊时期防控维稳形势需

求,分行立即启动应急响应机制,持续加大服务资源投入力度,在营业网点安全运营、卫生防疫宣传、客户服务需求满足、咨询解答、投诉处理等方面,建立联动沟通协调机制,高效快捷满足特殊时期客户服务需求,全面提升金融服务供给能力。今年2月以来,呼和浩特市、包头市先后出现新冠肺炎确诊病例,突如其来的疫情驱散了节日的氛围,打乱了人们的生活节奏。为了满足特殊时期客户服务需求,确保金融服务不缺位、不断档,分行加大手机银行线上业务宣传力度和广度,引导客户足不出户,体验无接触式金融服务。通过手机银行“消息中心”、智能短信外拨,及时做好线上金融服务推送,累计推送短信30万条,“消息中心”服务触达客户120万户,客户在家即可享受转账、缴费、还款、查询、贷款、投资理财等24小时“一站式”自助金融服务,想方设法满足特殊时期不同客户多元化金融服务需求。



靶向发力

织密消费者权益“保护网”



工商银行内蒙古分行坚持在前瞻预防、知识宣教、过程监督、投诉治理四个方面协同发力,聚焦消费者权益保护的关键环节,靶向用力,精准施策,切实维护广大金融消费者的合法权益。

一是进一步前移消费者权益保护关口,将消费者权益保护事前审查纳入经营活动组织、产品服务推广流程中,识别投诉隐患,提示违规风险,坚决杜绝侵害消费者权益的行为发生。二是结合“我为群众办实事”活动要求,认真组织开展“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识万里行”“普及金融知识守

住‘钱袋子’”“存款保险宣传月”等主题宣传活动,惠及消费者69.49万人次,有效增强了客户的风险防范意识和自我保护能力。三是加强对消费者满意度的调查研究,配合监管单位开展问卷调查工作,认真落实消费者权益保护工作考核指导意见,不断优化调整消费者权益保护工作举措,着力提升客户满意度。四是在全区设立四级消费者权益保护投诉受理热线,规范客户投诉告知形式,履行告知义务、完善告知程序、规范告知要求,进一步细化投诉处理流程,切实做到有章可循,确保投诉处理及时到位。



科技赋能

打通金融服务最后一公里

服务永无止境,唯有用心付出。做保护消费者权益的积极践行者是工商银行内蒙古分行始终秉持的金融服务核心理念。

为加强消费者权益保护和客户信息安全,分行将个人信息保护理念融入经营管理全流程,充分运用智慧金融科技手段,积极探索个人信息安全防护的有效路径,进一步加强防泄露、防窃取、防诈骗、控制和应急处置能力,全力保护客户个人信息。

加大对老年客户群体的关注关爱力度,积极推广上门服务、一站式服务、定制提醒服务,让金融服务更便捷。同时,加大网点适老服务改造,倡导提供“六温馨”服务,提供更周全、更贴心、更直接的“适老化”支付产品和服务,推动解决“数字鸿沟问题”。

依托遍及全区各旗县的工银“乌兰牧骑”小分队,积极开展金融服务进农村、进社区、进企业、进部队、进校园等活动,通过移动银行车将金融服务触角延伸到客户身边,打通金融服务的“最后一公里”,让群众体验到更加方便、快捷、智能,也更加有温度的服务。

怀揣“金融为民”初心,坚守“人民金融”底色。未来,工商银行内蒙古分行将继续坚守“服务客户”的初心使命,聚焦消费者权益保护主责主业,积极履行大行责任担当,不断提高金融服务水平、创新优化服务渠道、提升客户服务体验,确保消费者合法权益得到充分保障,积极构建和谐金融消费生态环境。

