



践行金融为民, 构建和谐金融生态环境

工商银行上海市分行做实、做细消费者权益保护工作

三月, 风寒带着些陡峭, 春意却已盎然。3月15日, 正值国际消费者权益保护日, 工商银行上海市分行组织的“3·15”消费者权益保护教育宣传活动正在线上线下火热开展中。自3月1日起, 该行已全面启动本次3·15专题系列宣教活动, 全市400多家网点在严格落实疫情防控措施的基础上, 开展多元化、多渠道、高频次的金融知识普及活动, 持续深化“3·15”系列宣教活动。

一直以来, 工商银行上海市分行高度重视消费者权益工作, 始终把“以客户为中心”作为工作的初心和使命, 将保护消费者合法权益作为工作的出发点和落脚点, 切实将消费者权益保护工作融入到日常经营以及产品和服务中, 做实、做细、做好消费者权益保护工作。



>> 扎紧制度篱笆 践行为民服务宗旨 <<

工商银行上海市分行将消费者权益保护纳入公司治理和经营发展规划, 立足于建立健全消费者权益保护体制机制, 从根本上保障消费者的长远利益。

近年来, 该行对消保制度体系进行全面梳理, 完善修订了包括消保投诉管理、消保审查、教育宣传管理、理财产品销售、信息保护等一系列制度办法, 明确了全行消保

工作在职责分工、产品与服务管理、宣传教育、投诉处理、合规销售、信息保护等方面的具体工作要求, 推动全行各项管理和制度有效落实消费者权益保护工作相关要求。

同时为切实维护消费者合法权益, 该行每年制定的消保年度工作计划, 持续推进消费者权益保护各项工作举措, 并在全行举

办消保标兵劳动竞赛活动, 通过开展“我为客户解难题”系列征文和“消费者权益保护标兵”评选等, 加大对各级管理人员、一线关键岗位人员的消保培训力度和频率, 进一步提升消保理念, 激励全行上下充分发挥主观能动性, 做好消费者权益保护工作, 形成全行齐抓共管, 重视消保的管理格局和工作氛围。

>> 布局智能风控 保障客户账户安全 <<

新型电信网络诈骗违法犯罪行为严重干扰正常的金融秩序, 危害广大群众财产安全, 成为一大社会毒瘤, 也对个人金融服务安全提出更高的要求。为此, 工行研发推出“工银智能卫士”账户安全管理服务, 免费供个人客户使用, 全面提升客户账户安全管理能力。消费者通过“工银智能卫士”的账户安全检测, 可对账户进行全面“健康体检”, 并提供问题解决方案; 通过账户安全锁, 可根据交易习惯, 按照地区维度、时间维度打开或关

闭账户交易权限; 也可结合自身的用卡特点和安全需求, 个性化地管理工行卡账户。

同时, 该行在业务办理的关键环节, 加大对客户的金融安全风险提示, 支行网点通过主动识别和及时进行风险提示, 帮助客户识破各种利用疫情、投资、中奖、警方安全账户等名义的诈骗活动, 成功劝阻了多位受不法分子诱导前来办理转账汇款的客户, 成功阻断第三方诈骗行为, 切实维护了金融消费者的资金安全。

>> 聚焦日常服务场景 优化客户体验 <<



工商银行上海市分行聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项, 致力于提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

在基础金融服务领域, 依托“随申办市民云”APP, 向市民提供外币预约兑换、网点信息定位查询、资信证明开立等一系列便民服务; 在交通领域, 通过工商银行线

上支付产品为包括虹桥机场、大型商圈等在内的重点区域提供“无感支付”通行服务; 在教育领域, 通过金融科技输出, 以“电子校园卡”、“全聚合支付”等为载体, 为千余家学校提供线上金融服务, 推进数字学校建设, 优化学校信息基础环境, 以数据驱动支持学校治理能力提升。

>> 创新公众宣教 线上线下齐发力 <<

工商银行上海市分行积极构建多元化、立体化的宣教模式, 结合消保宣教品牌, 先后推出一系列有新意的宣教活动。在持续推进线下宣教活动的同时, 该行持续拓展线上宣教新平台, 通过APP游戏吸引广大消费者参与金融知识问答, 以浸润式、碎片化、趣味化的宣教模式, 推动金融知识宣教深入人心。

上海市分行将进一步深化以金融消费者为中心的经营理念、践行社会责任, 依托数字化技术不断创新、完善金融产品和服务, 做好做实消费者权益保护工作, 营造公平的金融消费环境, 持续增强消费者的获得感、幸福感、满足感。

同时, 该行充分利用数字化技术, 围绕活动主题, 追踪和分析当前宣教热点问题, 聚焦“防范电信诈骗”、“识别非法金融广告”、“倡导理性消费”、“断卡行动”等主题, 在线上持续推出“消保微课堂”系列宣教专栏, 由该行消保形象大使消保小超人, 带领消费者一起阅读原创漫画, 观看趣味宣教短视频, 参与金融知识问答、学习消保典型案例和风险提示, 建立起银行与消费者之间知识传递与互动交流的桥梁, 关切和陪伴消费者成长。

此外, 工商银行上海市分行针对特殊弱势群体广泛发送公益短信, 提示增强风险防范意识, 进一步扩大宣教覆盖面和影响力。作为“您身边的银行”, 工行上



>> 深化适老服务 解决金融“数字鸿沟” <<

随着互联网、人工智能等技术的快速发展, 使一些老年人犯了难, 对此工行上海市分行积极推广“工银爱相伴”老年客群服务品牌, 打造老年客户专属的业务办理渠道, 帮助老年人克服数字鸿沟, 解决老年人业务办理难的问题, 提高老年群体业务办理的满意度。

线上渠道方面, 推出面向老年客户的“幸福生活版”手机银行, 向老年客户提供“简单、安全、易用”的线上服务, 让老年人享受到移动金融服务的便利。

为了进一步做好老年客户的服务工作, 该行围绕手机银行渠道的换卡不换号、明细查询等功能制作短视频, 通过线上线下各渠道进行宣传, 为老年客户提供线上办理业务的“攻略”; 线下渠道方面, 该

行投产智能柜员机老年版, 智能柜员机屏幕显示采取字体放大、加粗、颜色对比展示, 涵盖界面首页、转账汇款、我的收款人、余额查询、账户明细、工资明细、我的定期存款、存入定期、存折打印等高频功能应用。

同时, 该行在ATM机上设置老年专用界面, ATM机上全流程提高金额、户名等关键信息可视度, 用差异化颜色区分“确认、取



消”按钮, 老年客户还可以在智能柜员机上可通过刷卡、输密即可办理常见低风险业务, 解决老年客户忘带银行卡、带错卡等情况下的业务办理需求, 进一步深化适老金融服务。