

中国农业银行上海市分行

多措并举做好消保工作 用心书写大行责任担当



为履行国有商业银行社会责任,坚持以人民为中心的价值取向,增强社会公众金融素养,提升广大员工消费者权益保护意识和能力,构建和谐稳定的金融消费环境和金融生态环境,更好地为客户提供金融服务,农业银行上海市分行2023年度开展了形式多样的消费者权益保护宣教工作。

1 精耕细作,走进重点群体宣教



(一)面向“一老”,舒心服务伴夕阳。农行上海新片区分行走进浦东新区南汇老年大学和社区积极开展金融宣教活动,重点围绕老年人密切关注的非法集资及手机银行的使用等情况,通过发放宣传资料、答疑讲解、趣味问答等环节,更有针对性地帮助老年客群增强金融技能和风险意识。农行上海示范区支行结合辖内网点与向阳村党委党建共建签约的契机,组织开展了针对老年群体的金融知识宣传活动,通过剖析青浦地区真实发生的典型电信诈骗案例,揭露电信诈骗的常用手段和方法,提醒老年客群注意防范电信诈骗,提高风险防范意识和个人信息保护意识。

(二)面向“一少”,用心施教护成长。农行上海闵行支行在3.15期间开展了面向青少年的“小小银行家”系列活动,帮助青少年树立正确的价值观与消费观,了解金融货币知识,培养风险防范能力。农行上海奉贤支行以提升大学生自我保护能力为出发点,组建消保宣传志愿队,赴上海城建职业学院开展消保宣教活动。农行上海徐汇支行赴上海市材料工程学校,开展了“金融消费者权益保护教育宣传月”。

(三)面向“一新”,贴心送暖传知识。农行上海宝山支行和闵行支行开展了消保知识进军营的活动,在落实“双拥”工作的同时,提升官兵们的金融风险防范意识和能力。农行上海松江支行走进松江万达党群服务中心,针对新就业群体,通过

设立咨询台、分发宣传手册等形式,向新就业群体普及金融基础知识。农行上海长宁支行走进工地,对现场工人进行了防范非法集资、防范电信网络诈骗等一些针对新市民群体的内容进行了知识普及,同时也对现场工人反映的金融热点问题进行了耐心细致的解答,竭力将金融服务延伸到“最后一公里”。

(四)面向“一农”,消保赋能促振兴。农行上海金山支行送金融知识下乡,13家村镇网点下沉到农村,在村委会设摊,将金融知识送进农户家中,为10余个村的村民们送去了金融知识。农行上海崇明支行走进白翎村,结合当地发生的真实电信诈骗案例,以“角色扮演+情景模拟”的方式科普防范电信诈骗、养老诈骗、远离非法集资、个人信息保护等金融知识,增强乡村人民的金融风险辨别和防范能力,实现银行业服务“零距离”,提升金融服务乡村振兴质效。

(五)面向“一特”,金融便民递温度。农行上海示范区支行与金泽镇社区建设办公室、金泽镇残联为特殊群体开展了一场通俗易懂的金融知识宣教活动,一对一、面对面、零距离,加深特殊群体对金融知识的认识和了解,提升他们的维权意识和自我保护意识。农行上海市分行消费者权益保护部走进“星星的孩子”这一特殊儿童群体,通过点钞小游戏、认识人民币等活动增加金融知识宣传的趣味性与互动性,寓教于乐、润心无声。

2 金融为民,打造“农情暖域”服务品牌

农行上海市分行通过开展服务升温工程,围绕做暖微笑服务、做优文明服务、做精专业服务的目标,发挥“农情暖域”品牌效应。加快网点适老化改造,使全部网点均具备养老金融服务功能。传递金融正能量,打造了16家“敬老服务网点”和2家“敬老服务特色网点”,以厅堂便民服务区为基础,通过加装座椅扶手、完善敬老服务流程等方式,进一步提升网点敬老服务水平。为更好地满足特殊客群的金融需求,农行上海市分行全力打造“无障碍网点”,从硬件和服务进行优化,网点各类硬件设施均按照无障碍建设标准做了特殊设计,配备了盲文电话、助听器等无障碍设备,客服经理可以提供手语服务,多措并举做到了通行无障碍、业务无障碍。农业银行上海市分行提供全方位、多维度的金融支持,满足特殊群体的服务需求,为所有残障人士打开世界的另一扇“心门”。

(一)贴心服务让特殊群体

办事无忧。2023年3月1日,《上海市无障碍环境建设条例》颁布实施。农行上海安亭支行作为安亭镇区域大行,成为上海首个落地手语播报数字人的银行。网点人员通过输入文字,由设备转译成智能AI的手语表达,是一次金融服务创新的生动实践,也为广大听障人士提供了巨大便利。通过“数字人”引导,听障人士可以明确所需办理的业务,并根据路线和工作人员指引到指定柜台,柜面人员通过双向PAD在“双向无障碍交流服务平台”把自己要说的话同步转换成文字和手语供其阅读,实现了工作人员与客户无障碍沟通。农行上海市分行运用科技的力量打通沟通壁垒,方便为听障人士提供更优质的金融服务,助力特殊群体美好生活。

(二)“上门服务”护航“银发族”幸福晚年。农行上海市分行积极承担社会责任,始终将适老金融服务摆在重要位

置,为年老体弱、行动不便但有业务办理需求的客户及时提供预约上门服务,持续提升特殊群体金融服务质效。始终坚持“客户至上”的服务理念,想客户之所想,急客户之所急,努力为每一位老年客户提供高效便捷的服务,用实际行动诠释农行“有人情、有温度”,以提升客户服务体验为方向,不断增强服务意识,做好“养老金融”文章。



3 强基固本,谱写消费者权益保护新篇章

(一)不断提升客户服务技能,持续提升服务水平。农行上海市分行坚决扛起国有大行的使命担当,深入贯彻习近平总书记关于“把‘枫桥经验’坚持好、发展好,把党的群众路线坚持好、贯彻好”的重要指示精神,做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

面对金融行业的不断创新和发展,面对消费者投诉原因呈现多样化的态势,不断强化全行员工服务意识和沟通技巧。聚焦近年来客户投诉重点领域,全面开展投诉问题分析,将经典案例培训贯穿于基层网点员工培训,探索高效的投诉处理方法,为处理类似问题提供借鉴,提升投诉处理敏感性,积极稳妥处置典型投诉、重大投诉,将矛盾化解在小事在基层,着力提升消费者的金融服务体验。

农行上海市分行通过全方位开展基层网点员工消保工作技能培训,切实提升基层一线员工投诉处理水平,做到“内化于心,外化于行”,着力提升金融服务质效,将消费者权益保护工作贯穿于客户服务的全流程、各环节,妥善解决客户在银行服务中的各种诉求,用暖心服务打造有温度的消保,使客户体验更舒心。

(二)畅通纠纷化解渠道,设立调解工作站。2023年7月,农行上海市分行与上海银行业保险业纠纷调解中心开展党建共建,设立“金融纠纷调解工作站”,以党建促进双方业务发展。首家工作站设立在浦东分行,工作站的设立进一步加强了农行与调解中心的三方合作,提升调解工作效率,促进调解工作高质量稳步发展。

(三)多维驱动,深化宣传辐射力。聚焦热点发布风险提示,发挥线上宣传渠道作用,扩大宣传覆盖面。积极创新教育宣传模式,推进重点场景、重点节假日、重点人群宣教,提高消费者触及率。加大对消保成果宣传力度,提升消保品牌形象和社会影响力。

农行上海市分行坚持人民至上的服务理念,积极践行国有之大行的社会责任,不断完善消保全流程管控机制,创新消保管理方式方法,提升消保工作精细化管理和管理效能,持续推动消保工作高质量发展。以更暖心、更贴心、更用心的举措提高金融消费者的获得感、幸福感和安全感,增强金融服务的可得性和便利性,提升金融服务能级和效率,用心打造群众身边的暖心银行,擦亮“农情暖域”服务品牌。