

# 以服务创造价值

## 工行珠海分行为消费者权益保驾护航

文/艾琳  
图/受访者提供

金融消费者权益保护工作是一项关系到国计民生的重要工作,与人民群众切身利益密切相关。工商银行珠海分行(以下简称“工行珠海分行”)在中国人民银行珠海市中心支行、中国银行保险监督管理委员会珠海监管分局、珠海市金融消费权益保护协会、珠海市银行业协会及总省行的大力指导下,贯彻落实“以客户为中心,靠服务创造价值”的经营理念,持续提升消费者权益保护能力,致力于守护人民群众金融财产安全,提升客户服务体验,以实际行动为消费者权益保驾护航,贡献工行力量。

### A 做好顶层设计 为金融消费者撑起“保护伞”

体制机制是消费者权益保护工作的根本保障。多年来,工行珠海分行持续加强消费者权益保护工作机制建设,成立了跨部门、跨专业的消费者权益保护会,统筹制定了一系列关于消费者权益保护工作的规章制度及相关管理考核办法、业务规章等,坚持“用制度管权、按制度办事、靠制度管人”。

该行压实责任,按照各专业部门的具体分工与职责,严格落实金融消费者权益保护工作中的各项细节,坚决执行“具体问题、具体分析;专业事件、专业解决”,全面推动全行消费者权益保护工作的联动机制,上下一心做好投诉源头治理工作,争取获得广大消费者的好评,尽己之力,为珠海市金融消费群体撑起“保护伞”。



工行珠海分行开展金融知识进校园活动

### B 创新宣传方式 打通金融消保工作“任督二脉”

坚守人民金融底色,工行珠海分行始终把保护人民群众财产安全摆在最重要的位置上。

2021年5月,该行九洲支行迎来了两位行色匆匆的老人。老人称接到电话,孙子出了车祸,要赶快转钱给他。该行工作人员迅速意识到老人有可能遭遇电信诈骗,一边安抚老人情绪,一边致电老人家人核实情况,最终确认老人遭遇电信诈骗,帮助老人堵截电信诈骗165万元,后收到老人送来锦旗感谢。

类似的事件在该行各网点时有发生,为帮助人民群众更好地了解金融知识,防范电信诈骗,工行珠海分行充分利用

线上线下、行内外多种渠道,全方位、多角度打通金融消保工作的“任督二脉”。

一方面,该行坚持传统宣传模式,坚守网点主阵地,在网络外通过电子显示屏滚动播放消保宣传标语,在网络内设置“公众教育专区及消费者权益保护站”,摆放相关的宣传手册与折页供市民阅览,了解金融知识,同时组织专业人员定期结合典型案例,围绕防范金融诈骗、远离非法集资、保护个人金融信息等内容在网络开展专题宣讲,提升广大消费者的认知度。

另一方面,该行创新消保宣传新模式,开辟宣传新路子。2021年,该行力克新冠肺

炎疫情影响,坚持以消费者为中心,充分利用微信、美篇、报刊等方式进行消保知识的普及宣传;同时,该行推陈出新,汇编出版了珠海首本金融知识宣传漫画集及电子书——《画说金融》,通过64幅金融漫画作品,以浅显易懂、喜闻乐见的方式宣传金融知识。更值得一提的是,该行积极参加人行珠海中支及珠海银保监分局举办的各项大型现场宣讲活动、文艺表演,确保消保宣传工作全方位、多角度地延伸,打通金融消保工作的“任督二脉”,拓宽消费者权益保护宣传教育的触点与视角,真正地把金融知识送进千家万户,守护人民群众财产安全。



工行珠海分行工作人员向小孩和老人普及金融知识

### C 做好痛点服务 点燃关心关爱“助力器”

回归客户服务工作,关注金融消费群体各项需求,工行珠海分行尽己之力,传播金融行业的关心与爱意。

工行驿站,让服务更暖心。工行珠海分行充分利用网点现有空间和服务设施,在全辖所有网点打造工行驿站,为市民提供空调、休息座椅、饮水设施、手机充电、Wi-Fi无线上网、公众教育(或阅读架)、点验钞机、老花镜等8项惠民服务设施,为市民提供“喝喝水”“歇歇脚”“上上网”“充充电”的好去处。

聚焦重点人群,提供适老化服务。工行珠海分行充分考虑老年客户金融服务需求,从

网点软硬件设施、人文关怀等方面做精做细,不断提升适老化服务水平。截至目前,该行已打造8家“银发网点”,通过设置爱心座椅、加强厅堂引导、配置洗手间扶手、配应急用品等多种方式积极适配老年客户服务需求,传递敬老爱老服务形象。

科技便民,智能服务。为了进一步提高服务效率,工行珠海分行利用科技赋能,让消费者享受更便捷的服务。各类纪念币在消费者群体中一直很有人气,但是每次预约、排队等候时间久等问题给客户带来了不好的服务体验,该行于去年优化纪念币预约流程,推出柜面预约系统,可将线下单个客户预约从3分钟缩减至25秒左右,大大减少客户排队等候时间。在服务港澳客户方面,该

行在自助设备上投产相关功能,支持港澳客户在自助机具办理密码重置、信息修改、转账汇款、挂失、账户销户、手机号管理、证件展期等7个高频交易,有效提升港澳客户服务体验。

减费让利,惠及利民。该行积极响应党中央、国务院、人民银行关于金融机构减费让利、惠及利民的工作部署,按照普惠、统筹、合理、公益原则,参与广东省金融业支付手续费减让利行动,主动降低小微企业和个体工商户等市场主体支付手续费,推出多项普惠金融优惠措施,包括降低银行卡刷卡手续费等。政策推出后,主动减费让利惠及约6000户商户,预计为商户一年节省刷卡手续费150万元,节省微信支付宝扫码手续费400万元。

### D 聚焦消保工作 推进金融纠纷多元化解机制

工行珠海分行历来以维护权益、防范风险、重构和谐为目标,在面对消费者维权工作方面,一直给予高度重视,积极转变工作思路,坚持诉调对接的工作方法,妥善运用“金融纠纷调解委员会”“珠海市银行业纠纷人民调解委员会”,全面、快速地处理矛盾、化解纠纷,提升优化服务,真正地做好“与客

户共同成长、靠服务创造价值”,加快推进金融纠纷多元化解机制充分聚焦消费者权益保护工作。

工行珠海分行相关负责人表示:“下一步,我行将继续提升消费者权益保护工作水平,打造消保服务品牌,切实维护消费者合法权益,为构建和谐有序地金融消费环境贡献力量。”

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
中山分行

# 贷款,找农行

最快当天放款 年化利率(单利)低至3.7%



本广告不构成要约,具体利率以农行审批为准。