

群众利益无小事 服务群众无终点

珠海农行扎实推进 消费者权益保护工作

文/何叶舟 图/受访者提供

珠海
农行每年
组织开展网
点负责人、大
堂经理网点
厅堂管理综
合能力提
升培训

A 聚焦宣传引导 守护客户“钱袋子”

“您好，我行没有举办过此类营销活动，请您切勿轻信、谨防受骗。”近段时间，珠海农行明珠支行连续接到多位客户致电询问一种所谓“你签收，我送礼”的银行营销活动。据客户介绍，有人自称是银行工作人员，通过添加客户公司的微信公众号进行聊天，并发来“签到送礼”的营销活动海报。客户扫码后会跳转至APP，要求填写相关信息，并提示付款即可领取礼物。凭借多年的金融服务经验，农行工作人员在认真分析客户提供的信息后，判定这是一种冒充银行的电信诈骗手段。于是当即劝阻客户不要轻信，同时将信息反馈至有关部门，及时为客户避免了损失。

过去一年，这样的案例并不少见。珠海农行坚守社会责任，高度重视金融消费者的财产安全，通过加强排查、加大宣传、

强化技术等手段，不断提高涉诈重点区域、持续提升营业网点员工及客户群体的反诈意识。

为大力普及宣传金融知识，珠海农行制定了专项宣传行动方案，先后开展了“3·15”消费者权益保护宣传活动、金融知识普及月、金融知识进万家、“4·15”国家安全教育活动、“5·15”打击和防范经济犯罪宣传日及9月的打击治理电信网络诈骗、跨境赌博集中宣传月等活动。珠海农行还在线上制作了《争做理性投资者 争做金融好网民》等系列漫画，线下则通过展示专题横幅、派发宣传折页、开展金融知识问答小游戏等方式向群众普及金融知识，引导消费者防范“套路贷”“校园贷”，谨防陷入非法集资等金融陷阱，为人民群众普及金融知识，提高对现代金融的认知水平。

B 坚持用心服务 提升客户获得感

“陈女士，我们是南湾农行的工作人员，我们已经到您家楼下了，麻烦您开个门。”接到珠海农行南湾支行客户经理卓经理的电话，陈女士不再焦心要如何把老伴带去银行重置密码的问题。据了解，她的老伴长期卧床，前几天，陈女士误操作其银行卡导致被锁，需要重置密码后才能继续使用。但老人无法亲自去办理，家人们手足无措，只能打电话求助南湾支行营业部。客户经理卓经理了解情况后，立即约了大堂同事在协调好班务后，赶到了陈女士家上门服务，帮助她顺利恢复银行卡的正常使用。

2021年以来，珠海农行认真践行全心全意为人民服务的宗旨，大力推进以“环境升温、服务升温、品牌升温”为目标，突出“用心服务常态化、升温服务品牌化”服务主题的服务改进工程，推动开展“争当先锋 服务提升”活动，组织制作大堂服务手势教学视频、试点使用岗位联动呼叫设备，持续完善了网点便民服务设施。打

造全省服务标杆网点、“暖心服务明星网点”，全行网点服务质量持续得到巩固和优化。

为了让老年人更好地共享金融信息化发展成果，帮助老年群体消除“数字鸿沟”，珠海农行致力于提升老年人的金融服务获得感，主动聚焦老年人日常生活涉及的高频服务事项，通过广泛的线上线下教育宣传活动，切实解决了老年人在使用银行智能服务中遇到的困难和问题。该行还积极探索简单实用的线上“无接触”式宣传渠道，通过线上图文讲解、短视频等宣传形式有针对性地向老年群体推送重点金融知识。此外，在珠海农行各网点内，金融知识科普资料随处可见，宣传内容生动鲜明、浅显易懂，反映问题准确，适合老年人阅读和理解。同时通过自查适老服务情况，完善适老服务软硬件改造，珠海农行各服务渠道从业服务老年客户的意识和水平得到进一步提升。

C 完善体制机制 夯实“消保”工作根基

为全面做好消费者权益保护工作，珠海农行从建立完善消保运行机制中不断强化消费维权责任。在组织领导层面，组建了“消费者权益保护委员会”，统筹全行消保工作，在消保工作指引、宣教活动、考核激励等方面提出具体的实施意见，形成了委员会统筹、各级单位“一把手”直接负责、全行员工全面推进的分层落实机制。在考核制度层面，制定出台厅堂人员评价方案，强化厅堂人员在厅堂管理岗位职责；制定网点服务品质评价方案，强化服务品质考核管理。

在业务培训方面，在全辖网点开展16次服务品质培训，每年组织开展网点负责人、大堂经理网点厅堂管理综合能力提

升培训，助力网点服务质量提升。在投诉处理方面，该行通过明确投诉管理责任部门及工作职责，压实投诉处理责任，并落实“首问负责制”，设立科学合理的投诉认定标准，畅通投诉渠道，优化处置流程；同时针对相关投诉案件及时查找工作中的薄弱环节，做出整改措施，真正将消费者权益保护放在最重要的位置。

珠海农行相关负责人表示：“未来，我行将继续围绕党史学习教育，不断深化消保体制机制建设，持续贯彻‘以人民为中心’工作理念，努力践行‘金融为民’，在监管部门的带领和指导下，深度融入珠海民生发展和城市建设，全面提升金融消费者安全感和幸福感。”



► 珠海农行为市民普及金融知识

ICBC 中国工商银行 广东省分行

一年期费率低至2.1%

幸福轻松消费

2022年3月4日-3月31日 限时5折优惠



近似折算年化利率（单利）3.85%

中国工商银行陪您轻松爱购

一、通过工行手机银行、微信公众号、工银e生活APP均可申请幸福分期卡，授信额度以我行最终审批结果为准。

二、工商银行信用卡客户可直接通过工银e生活APP-分期专区/爱购品牌日专栏内，享受优质品牌限时免息分期活动，优质品牌含：

Apple、华为、小米、戴森、慕思寝具、格力电器等。（详情见具体活动页面或咨询各地区工商银行网点）

【需通过工银e生活APP】



扫一扫立即办卡



扫一扫参与活动