

# 以金融消费者为中心,助力疫情防控

——中国银行宁波市分行在行动

2020年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动开始啦!

据悉,本次活动由中国银保监会消费者权益保护局组织实施,指导银行业和保险业共同开展。活动旨在提升银行业等金融机构服务意识,提高消费者风险意识和自我保护能力,以教育引导宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、普及疫情防控期间的各项金融服务政策为主线,以线上活动为主要宣传方式,以提升消费者权益保护行业整体形象、营造健康和谐的金融消费环境为目标。

以“金融服务支持全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战”“引导金融消费者理性选择金融产品和服务”“倡导依法理性维权”“加强‘以案说险’风险提示”为内容,中国银行宁波市分行全面部署,动员各级机构认真落实监管要求,按照中国人民银行宁波中心支行、宁波银保监局、宁波市银行业协会活动统一安排,在认真做好咨询、投诉处理工作的基础上,以线上教育宣传活动为主,广泛开展公众宣传教育,引导消费者依法、理性维权,围绕“权利·责任·风险”,以金融消费者为中心助力疫情防控。

## 中行宁波市分行 打造“零接触”金融服务样板

疫情时期,该行充分利用短信、微信公众号等线上自有渠道进行宣传,发布疫情诈骗风险提示等宣传内容,针对近期发生的虚假售卖涉疫物品、车船机票退改签、假“献爱心”、逾期诈骗等手段进行深入剖析,切实提升金融消费者风险识别和自我保护能力。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,该行官方微信公众号围绕金融服务和风险提示,推送了多篇文章,同时编制了“3·15”宣传案例,不断更新发布“以案说险”推文,通过典型案例剖析、问题答疑等方式,面向消费者开展风险提示,在持续提升服务质量和效率,提升社会公众满意度,同时多渠道、多层次、多样式、有针对性地进行金融知识普及和风险提示,提升社会公众金融素养和风险责任意识的基础上,致力于打造“零接触”的金融服务样板。



### 推新线上服务,强化网络渠道

为提高疫情期间金融服务效率,避免不必要的出行,严控疫情发展,中行宁波市分行发布了最新服务政策指引,方便客户第一时间了解政策变动,积极引导客户通过网上银行、手机银行等线上方式办理业务,加大“中银E贷”“中银复

工贷”等线上产品推广力度,高效助力复工复产。对于还款和结息等业务,该行鼓励企业通过网银操作,切实提高线上服务的有效性和可得性,并根据疫情防控需要,积极开发疫情查询、微银行防疫专区等功能,携手打赢疫情防控阻击战。

### 开启系列抗击疫情主要业务措施速查功能

据悉,该行强化电子渠道服务保障,在线了解最新政策变动,切实做好疫情防控工作。疫情期间,中国银行微信公众平台推出了系列抗击疫情主要业务措

施速查功能,业务范围包括银行交易、银行卡、个人金融、消费金融,方便客户第一时间了解最新的金融服务政策。

### 中银直播间专家面对面,多款网课免费学

积极拓展线上直播、短视频平台等新型服务渠道,创新服务覆盖面,是该行竭力为客户提供及时、高效、全方位的金融服务的新抓手。

记者了解到,为了响应“停课不停学”号召,该行在中银直播间推出多款精品网课。通过登录中国银行手机银行及

中国银行微银行微信公众号,学生可免费观看“诸葛学堂统编版语文同步学”和“大语文精品录播课”等小学语文课程。此外,中银直播间及时推出“投资面对面”“中银金汇有约”等系列直播节目,邀请行业专家为客户讲解市场形势及投资策略。

### “防疫专区”便利居家生活

联合多家专业合作伙伴,中国银行先后在手机银行、微银行等渠道推出“防疫专区”,整合覆盖疫情防控、金融交易、生活服务三大模块,提供疫情动态查询、免费线上问诊、在线买菜购物、生活缴

费、投资理财等30余项便民功能。

同时,在中银直播间提供国内领先语文教育品牌免费学活动,打造全面贴心的“零接触”金融与非金融居家服务。

### “快易报”助企事业单位健康数据管理

针对此次疫情,该行微信小程序特上线了“快易报”健康自查上报公共服务平台,快速实现所属人员每日健康信息、

假期返程信息上报、后台数据统计下载、疫情动态等服务,有效解决信息报送不及时、统计效率低等问题。记者 崔凌琳

