

银行行长说消保

【编者按】

随着金融改革持续深化、金融产品快速发展、金融消费辐射广泛，做好金融消费者权益保护各项工作，提升消保工作水平，成为满足人民群众新期盼、破解发展新难题、提升“金融为民”新境界的时代要求。“3·15”国际消费者权益日来临之际，宁波晚报推出“行长说消保”专题栏目，聚焦金融消费环境优化和金融消费公平，展现金融业践行“金融为民”的担当。

用心筑牢“保护墙” 让金融消费更放心

中国银行宁波市分行党委书记、行长 朱军

2022年恰逢中国银行成立110周年，中国银行宁波市分行作为扎根甬城当地的“百年老店”，始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕以“人民为中心”的服务理念，不断改进服务模式、提升服务质效，用心筑牢金融消费“保护墙”。

定制度，做机制完善的“金融卫士”。分行重视对消费者权益保护理念的传导，多措并举完善消保长效机制，落实全流程管控，逐步构建职责明确、层次清晰、覆盖全面的金融消费者权益保护工作体系。

重宣教，做知识普及的“先行者”。构建金融知识宣教矩阵，以营业网点为常态化宣教主阵地，持续组织金融知识进企业、进社区、进学校、进乡镇等活动，创新线上宣教新模式，通过分行微信公众号、电视台“中银在线”、“甬上中银说消保”等栏目，线上线下齐发力，引导广大消费者提升金融安全意识和风险防范技能。

畅渠道，做优质服务的“有温度银行”。分行积极践行“优质高效”服务理念，聚焦“一老一少”等重点人群，逐步建成养老金融、高校金融等特色标杆网点。建立多元化金融投诉化解机制，有效提升金融消费投诉处理效率。

中国银行宁波市分行将以“双奥银行”专业化、全球化、个性化的综合服务标准，勇担“融通世界、造福社会”的历史使命，践行“卓越服务 稳健创造 开放包容 协同共赢”价值观，坚持与人民美好生活同频共振、同步向前，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

以新金融行动谱写消费者权益保护新篇章

建设银行宁波市分行党委书记 王志军

近年来，建设银行宁波市分行始终把保护金融消费者的合法权益放在首位，坚持民生导向，创新金融服务，提升服务能力，优化消费体验，纵深推进新金融行动，用金融的力量和温度不断助力百姓对美好生活的追求。

共同富裕背景下，居民财富管理需求加速增长，分行坚持把服务人民、服务社会作为使命，实施大财富管理战略，以金融之力普惠社会民生。

随着消费者金融消费需求逐步升级，分行通过提升服务质量、畅通受理渠道、优化处理流程、多元化解纠纷等举措，提升问题处理效率，让消费者充分感受到暖心关怀。创新实施金融教育基地战略，在监管部门指导下共建杭州湾青少年金融教育基地、社区金融教育基地等，让金融知识融入百姓生活。开展银龄数字科普专项行动，实施全辖网点适老化改造并建成3家“银发幸福+”主题网点。

分行积极探索科技创新，依托企业微信、云工作室、“建行生活”APP等平台，为广大消费者提供7×24小时全天候的金融服务，让金融科技便利普罗大众，让金融活水滋润社会民生。

“舟至中流催帆竞，击楫勇进破浪行”。分行将持续践行“金融为民”理念，用心用情为群众办实事、解难题，为助力宁波高质量发展建设共同富裕先行市行动贡献大行智慧和力量。

高站位高质量做好金融消保工作

交通银行宁波分行党委书记、行长 郑智勇

交通银行宁波分行坚定站稳人民立场，践行“金融为民”服务宗旨，把做好消保工作作为规范自身经营、实现长远稳健发展的内在要求，努力创造金融与客户的共同价值，不断擦亮“百年老店”的金字招牌。

制度先行，完善机制有力度。交通银行宁波分行理顺消保工作机制，创建消保工作大格局，对各消保服务环节加以规范，做到合规销售、合法宣传，真正将消保工作做深、做细、做实。

勇担使命，宣传教育有深度。交通银行宁波分行高度重视金融宣教工作，继续扩大“姣姣说消保”影响力，聚焦“一老一少”重点人群，线上线下相结合，持续提升消费者金融素养。积极打造宣传教育示范点，近年来与划船社区联合创建宁波首家社区金融知识教育基地，同时，海曙支行也成功被评为全省首家金融教育示范基地。

以人为本，为民服务有温度。交通银行宁波分行用心解决群众和客户“急难愁盼”，提高金融服务精准度。近年来辖属1家支行连续两次获评“百佳创建优胜奖”、7家支行先后获评“千佳示范网点”。推进“交银养老”服务品牌落地，全新改造升级3家养老示范网点。

金融消费者权益保护是个永恒的主题。百年交行将一如既往，怀感恩社会、感恩客户之心，携手消费者共同成长，持续为构建和谐稳定的金融环境而努力。

贯彻“三横一纵”消保机制 践行金融为民责任担当

平安银行宁波分行党委书记、行长 王涛

平安银行以服务实体经济、服务人民群众为根本，结合自身特点和优势，践行“金融为民”的使命和担当。

平安银行宁波分行消费者权益保护工作秉持“预防为先，教育为主，依法维权，协调处置”四项原则，切实维护金融消费者各项权益。

夯基石，持续加强消保工作制度建设，制定“三横一纵”消保业务融合工作机制，建立健全各项工作规范和机制，形成消保矩阵式管理，夯实消保工作的基石。

重预防，坚持“预防为先”的工作原则，着力做好事前管控，以深度的消保事前审查、多样精准的消保宣教，多层次的消保培训，将消保理念和意识融入全行各条线产品和服务活动当中。

全流程，升级消保管理体系，夯实业务自查自纠三道防线，加强消保穿透考核和督导问责，持续开展“场景化、全流程、全触点”的消费者权益保护工作。此外，平安银行全面推进消保科技创新，推出和升级“AI消保精准宣教”“智能双录”等创新项目，用科技赋能消保，全面提高消保工作质效。

民生无小事，枝叶总关情。平安银行宁波分行将持续贯彻“专业领先、诚信服务、创造价值、回馈社会”的平安精神，把更优质的金融宣教和金融服务带给消费者，精准服务实体经济、服务新发展格局，为助力宁波高质量发展建设共同富裕先行市贡献平安力量。

努力贡献金融消保的“五新”力量

宁波通商银行党委副书记、行长 王勉

作为年轻的城商行，通商银行坚持走差异化、特色化发展道路，积极履行“金融为民”的责任担当，牢固树立“服务创造价值”的理念，形成了一套适用于小型银行、突出法人特点、具有通商特色的消保体系。

做好“五字”文章。贯彻监管要求，总体上做好“起、承、转、接、合”五字文章。“起”，指导思想立足于防患未然，从源头治理起步。“承”，防控体系上筑牢前段主动防御、中段有效控制、后段平稳化解的全程防御工事。“转”，思想认识上向纠纷处理与矛盾防御并重转变，重点强调防。“接”，基础保障上提升优质服务能力、规范操作能力、妥善处理能力三项能力。“合”，目标效果上达成合法、合理、合情结果，促进银行客户共赢，为社会和谐贡献力量。

实现“五化”转变。全行化转变是首要，全流程融入消保措施。优质服务是关键，规范各项经营行为。高效化处理是重点，建立总分支行分级处理机制，促进矛盾纠纷满意解决。系统化宣教是助力，增强内外部消保意识。精细化管理是基础，强化各项基础保障，营造齐抓共管的局面。

贡献“五新”力量。站在新十年起点，通商银行将全面贯彻新发展理念，努力打造高美誉度的专业“心”银行，严格落实新的消保政策，完善新的治理机制，强化新的管理措施，探索新的保护维度，拓宽新的风控视角，有效防控消保风险，继续为民生福祉改善、社会安定团结提供坚强有力的金融保障。

记者 周雁

