

农业银行
漳州分行

筑牢安全防线

守住消费者「钱袋子」

核心提示

中国农业银行漳州分行将保护金融消费者权益作为落实服务客户、防范和化解金融风险、履行社会责任的重要内容,牢固树立“以人民为中心”的发展思想,持续提升金融消费者权益保护工作水平,以“敬业、专业、用心、用情”的服务为消费者权益保驾护航,努力构建和谐金融消费环境。

把好“安全关”
为消费者守住“钱袋子”

近日,一位阿婆神色慌张地来到农行福建漳州龙海石码分理处办理汇款。凭职业敏感性,工作人员详细询问老人是否认识收款人及款项用途等,阿婆的回答闪烁其词且前言不搭后语。工作人员判断这可能是电信诈骗,立刻进行劝阻并向她讲解电信网络诈骗的套路。“幸好有你们极力劝阻,为我母亲挽回4万元资金损失。”第二天上午,农行漳州龙海支行接到阿婆儿子来电感谢。

这只是农行漳州分行开展治理电信网络诈骗专项行动的一个缩影。该行通过成立治理电信网络诈骗专项行动暨“断卡行动”领导小组,搭建各成员单位横向沟通交流平台,集聚反诈合力。此外,该行辖内各网点还综合利用晨夕会、运营响应平台、微信工作群等多种渠道开展案例宣讲,强化员工培训,切实提升全体员工识诈识赌能力,提高临柜预警、劝阻水平。

该行高度重视客户体验,把处理客户投诉、解决金融纠纷作为重点工作常抓不懈。设立网点电话、一级支行电话、二级分行电话、总行客服热线四级客服与投诉热线,并在全辖网点公示,确保客户在遇到问题时,能第一时间向相关人员进行求助反映,使问题得到快速处理和解决。

服务送上门
为消费者解决大难题

“这件事情拖好几年,没想到你们亲自上门办理,太感谢你们了。你们农行服务真暖心真周到!”何先生激动地握着农行漳浦支行营业厅工作人员的手。原来,多年前他女儿

本组文图由 林舒婷 采写提供

▲农行云霄支行深入云霄县人民公园开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动
高—明 摄▼农行龙海支行深入程溪溪下叶村开展智能金融普及活动
林舒婷 摄组织宣教活动
将金融知识送到群众中

在日常宣教中,该行聚焦“立体化、数字化、多元化”三个方面,构建守正创新机制,开展金融知识宣传教育活动,注重提升宣教实效。按照“集中宣传与常规宣传相结合、监管协调与本机构组织相结合、线上宣传和线下宣传相结合”的原则,积极配合各级监管部门或自行组织集中宣传活动,综合运用线上线下等宣传渠道,以营业网点为线下金融知识普及的基础阵地,结合各行的网点分布、客户群体特点,积极向学校、社区、企业、农村进行延伸,广泛普及防范和打击非法集资、整治拒收现金和人民币等金融知识。

同时,该行以视频、漫画等形式,通过线上媒介推送金融知识,扩大宣传普及工作的覆盖面和触达率,构建多元化的金融知识传播途径,把贴近实际的金融知识通过各种线上渠道送到消费者的手上。

农行东山支行组织志愿者深入东山县官前村渔港码头开展“3·15”消保宣传周活动
黄瑞金 摄中国人寿
漳州分公司

客户至上精准服务

共促保险消费公平

核心提示

消费者权益保护工作事关千家万户,维护好消费者权益是一项永恒的民心工程。近年来,为持续推动金融消费者权益保护工作,不断增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力,中国人寿保险股份有限公司漳州分公司(以下简称“漳州国寿”)坚决贯彻落实监管部门、上级公司的决策部署,高度重视“3·15”期间消费者权益保护工作,进一步统一思想,主动作为,推动消费者权益保护工作提质增效。

践行国企担当
共促消费公平

近年来,漳州国寿在发展各类业务,推动当地经济发展的同时,高度重视消费者权益保护工作,不断夯实主体责任,践行国企担当。

漳州国寿定期召开消费者权益保护工作会议,传达上级公司消费者权益保护工作会议精神,总结分析消保工作得失,紧紧围绕“共促消费公平,共享数字金融”的主题,从数字金融、特殊人群服务、内外宣传等方面入手,强化对老年人、残障人士等特殊群体的金融权益保护,推动解决数字鸿沟,实现更大范围消费公平。

依托科技赋能
共享数字金融

漳州国寿依托科技赋能,打造金融“智慧新引擎”。近年来,漳州国寿加快推进服务线上化进程,积极推广寿险APP、微信小程序、“空中客服”等,加快传统服务模式转型。寿险APP、智慧柜员机、“e店保管家”等减轻了柜面的压力,缩短了客户的等候时长,为客户带来了优质的服务体验。漳州国寿始终发挥行业“先行者”的示范引领作用,持续打造数字化的金融服务平台,让更多的消费者共享数字金融。

优化适老服务
跨越“数字鸿沟”

漳州国寿积极响应国家号召,加快



漳州国寿党委班子慰问“金花建功集体”

智慧适老,创新上线“尊老版”寿险APP,抓取老年客户高频需求,挖掘服务痛点,精简常用功能,新增特色功能,助力老年客户跨越“数字鸿沟”,打通服务“最后一公里”。此外,柜面设有老年客户服务窗口,为老年客户开通“绿色通道”;柜面的便民服务区配备了急救医药箱、老花镜、血压仪等人性化的便民设施,为老年客户提供舒适宜人的环境,提高老年客户在突发事件中的保障,倾力打造“有温度”的适老化服务。

服务残障客户

保障切身权益

漳州国寿以关爱残障客户为出发点,不断完善服务设施,不断优化服务流程,让残障客户享受金融服务的“一路绿灯”。在柜面为残障客户开通绿色通道,还根据残障客户的特殊需求,及时为行动不便的残障客户提供上门服务,多渠道解决残障客户的保险服务需求。漳州国寿持续把关爱聚焦在容易被忽略的特殊残障人群身上,关注服务细节,提升服务温度,切实保障残障客户权益。

持续开展接待日

倾听民声解民忧

漳州国寿在每个月第一个工作周的周二认真开展分支机构负责人消费投诉接待日及研究日工作,确保各营

业场所的电子显示屏滚动播放和总经理室办公电话畅通,以便敞开大门,听民声解民忧。消费投诉接待日及研究日工作为漳州国寿和广大国寿客户搭起了一座面对面、零距离沟通的桥梁,拓展了客户反馈心声的渠道。管理层以专业的指导意见和耐心的服务为客户排忧解难,不仅有效地促进了公司与客户的良性互动,也彰显了漳州国寿对消费者权益的关注和重视。

致力多元化宣传

金融知识进万家

漳州国寿多措并举,多渠道、多维度地开展保险消费者金融知识普及,切实提升消费者金融素养,有效化解金融风险。同时深入开展防范非法集资宣传教育工作。漳州国寿以各分支机构、营业网点为宣传主阵地,在醒目位置张贴活动海报,利用展架、条幅、易拉宝、教育专栏和电子显示屏等载体,对打击和处置非法集资有关法律法规、政策以及相关的金融知识等进行宣传警示。

消费者权益保护工作是民心工程,任务艰巨,任重道远。漳州国寿将不断夯实消费者权益保护工作主体责任,坚持依法合规经营,强化服务意识,提升服务品质和效率,持续贯彻消费者权益保护长效机制,为人民群众营造风清气正的消费环境,奋力谱写消费者权益保护工作的新篇章。

◎陈 萍 文 中国人寿漳州分公司 供图

中国人寿漳州分公司
2021年度十大诚信标兵

林梅琴 东山县支公司



谢丽卿 城区营销一部



曹惠琴 龙海区支公司



陈丽卿 平和县支公司



林 菁 城区营销一部



刘巧云 龙海区支公司



商秀勤 城区营销一部



黄燕玲 城区收展一部



章志威 城区收展一部



魏雪华 漳浦县支公司



吴爱服务老人