

建设银行北京市分行走进周边社区，开展金融知识普及活动



建设银行青海省分行果洛州支行到班玛县赛来塘镇开展金融知识普及活动

# 中国建设银行

## 切实维护消费者权益 擦亮金融为民底色

中国建设银行始终坚持以人民为中心的价值取向，把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为新金融实践和全行消费者权益保护工作的出发点和落脚点。近年来，建设银行在监管机构消费者权益保护考评中位居前列。在实际工作推动中，建设银行从健全体制机制到紧抓重点工作，从加强全流程管控到坚持科技化赋能，主动破解发展中的新课题，满足人民群众日益增长的金融服务需求，提升金融为民新境界，用实际行动践行使命担当，擦亮为民服务底色。

### 绘就“一张图”，做金融向善的积极践行者

建设银行积极适应新形势下消费者权益保护的总体要求和趋势，不断加强总体设计，把消费者权益保护工作纳入全行“十四五”时期规划和业务发展指引。董事会、监事会、高管层高度重视，行领导多次对消费者权益保护工作进行部署。2023年，建设银行制定《中国建设银行消费者权益保护工作规划(2023—2025年)》，提出“彰显社会责任，完善管理体系，打造金融消费者权益保护行业标杆”的发展愿景，为全行消费者权益保护工作开展谋定方向。

保护消费者权益是践行金融为民的直接体现，建设银行致力于培植消费者权益保护专项文化，扩大行内培训覆盖度。各业务条线将消费者权益保护融入日常管理，在业务培训中加入消费者权益保护课程，各一级分行将消费者权益保护作为专题学习重点内容。建设银行还打造了线上教育学习平台“建消保 护权益”频道，累计发布课程超400门，不断完善员工知识库。

### 绷紧“一根弦”，做群众利益的坚定维护者

建设银行始终紧绷“客户投诉无小事”这根弦，将投诉管理作为消费者权益保护工作的重中之重抓实抓细，努力做到“事事有回应，件件有落实”。畅通渠道，主动通过官方网站、营业网点、手机银行等渠道，向客户公示投诉方式及处理流程。注重时效，严格落实“首问负责制”，提升客户问题解决质效。压实责任，不断健全投诉管理机制，各级机构主要负责人参与解决重大投诉问题。创新工具，构建“可量化、可统计、可分析”的企业级消费者权益保护管理系统和“可追溯、可提升、可赋能”的大数据仪表盘，打造智能投

诉预警、大数据分析的常态化管理工具。

为使客户问题得到迅速高效解决，建设银行创新远程智能银行中心与网点联动的客户问题快速处理机制，大大提升了客户问题处理质效和客户服务体验感。今年4月，一位客户致电95533，反映家中老人住院但社保卡遗失。从远程智能银行中心接到客户电话、推送信息、网点核实情况，到联系上门服务并反馈处理结果，共用时37分钟。网点当日下午即完成上门服务，解决了客户的燃眉之急。

### 上好“一堂课”，做金融知识的普及传播者

建设银行高度重视金融知识普及推广工作，按照监管机构要求，深入开展金融知识“五走进”，即“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”等一系列金融知识普及活动。

走进农村，在陕西，建设银行定期组织开展“多彩消保智慧课堂”进乡村活动，向农户讲解专业技能，为农村老人及儿童开展防范非法集资知识讲解，帮助他们守好“钱袋子”；走进社区，在河南，建设银行通过数字化平台传播金融知识；走进校园，在福建，建设银行在厦门大学、集美学校招募志愿者，为在校师生送去实用的金融知识；走进企业，在内蒙古，建设银行携手乳企开展金融知识普及活动，重点解答牧区居民关切问题；走进商圈，在北京，建设银行走进祥云小镇商圈，为商户普及存款保险方面的金融知识、送去符合行业特色需求的金融服务。在今年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动中，建设银行累计组织线上线下活动7万场，触达消费者7.9亿人次，聚人心、暖民心，取得良好效果。

### 打造“一闭环”，做产品服务优化提升的积极推动者

建设银行着力打造“以产品服务优化为抓手降低投诉数量，以投诉问题为资源提升服务质量”的良性闭环。2023年，建设银行围绕客户投诉反映集中的问题，针对信用卡、借记卡和个人贷款“三个重点业务领域”，围绕手机银行APP、“建行生活”APP、营业网点“三个重点渠道”，梳理出关键问题清单。通过这张清单、一盯到底，从产品、制度、机制、流程、系统等方面，根源性开展深层次治理，努力为客户提供高效的问题解决方案。



远程智能银行中心成立“张富清服务热线”

建设银行将消费者权益保护理念深植业务管理的前、中、后全流程中。事前环节，建设银行扎实开展消费者权益保护审查，对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、定价管理、协议制定、营销推广等环节进行全生命周期的消费者权益保护审查。2023年前三季度，共完成审查13.37万件，消除消费者权益保护隐患风险，有效发挥了“事前预防”作用，筑牢消费者权益保护的第一道防线。事中环节，建设银行严格规范产品服务全流程中的金融营销推广行为，强化风险等级评估管理，重点加强个人信息保护和第三方合作机构管理，落实信息披露等要求，切实为消费者提供贴心保护。事后环节，建设银行找准管理短板，建立溯源整改常态化机制，高度重视将投诉资源应用于产品服务改进。此外，每年开展“我为产品提建议”活动，聚焦改进产品功能、优化业务流程、提升客户体验等方面，广泛征集意见建议，有针对性地研究改进产品功能，解决业务中的痛点难点问题和人民群众“急难愁盼”问题，进一步提升金融产品供给质量和水平，切实维护消费者合法权益。

站在新起点，建设银行将强化使命担当，秉持金融为民、消保利民的理念，以新思维、新举措和新面貌为客户提供更好的服务体验，努力让人民群众的获得感成色更足，为加快建设金融强国、服务经济社会高质量发展交出建行答卷。

数据来源：中国建设银行



建设银行安徽省分行进社区为居民讲解反洗钱知识



“多彩消保3D线上数字展厅”亮相第五届数字中国建设峰会



建设银行贵州省黔东南州分行前往西江苗寨向当地群众普及存款保险知识