

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

工行河南省分行创新做实消费者权益保护工作



工行长葛支行开展“守护计划”居民金融素养提升志愿者服务活动

温暖三月，春意盎然。3·15国际消费者权益保护日如期而至。一直以来，工行河南省分行高度重视消费者权益保护工作，该行坚持“以客户为中心”的服务理念，以满足人民群众美好生活向往为出发点和落脚点，积极构建稳定和谐的金融消费环境，不断推动消保工作与业务深度融合，多措并举促进消保工作高质量发展。 □大象新闻记者 张欣欣 通讯员 魏利华/文图

►► 建立健全消保制度机制

该行将消保工作作为“一把手”工程，从处理流程、服务质效、制度机制、考核监督等方面综合施策，不断提升消保服务能力和水平。

为积极落实监管部门和总行工作要求，工行河南省分行成立消费者权益保护与客户投诉工作委员会，制定相关制度措施，不断提升各级机构消保工作能力。据了解，该行制定了消费者权益保护工

作委员会工作规则、消费者权益保护管理办法等一系列规章制度，从而推动消保及客户投诉工作体系化、规范化开展。为了更好地做好消保工作，服务好广大金融消费者，全行上下积极学习《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，向社会公众着重宣传管理办法中规定的金融消费者法定权利，引导消费者合规理性维权，组织消费者扫描答题二维码参与有奖答题。

►► 提升消保能力守护钱袋子

工行河南省分行认真落实人民银行、总行及监管机构打击治理电信网络新型违法犯罪工作部署和相关工作要求，有效推动全行防范打击电信网络新型违法犯罪，切实保护人民群众财产安全。

按照“主动防、智能控、全面管”的风险治理路径，坚持客户为本、部门联动、预防为主、标本兼治的工作原则，成立治理工作领导小组，明确了工作机制，扎实推动各项工作有效落地。建立健全协调工作机制，明确工作规则和相关工作职责，为有效防范

和打击电信网络新型违法犯罪提供机制保障。召开联席会议，全面分析当前涉案账户治理工作面临的严峻形势，安排部署电信网络诈骗与跨境赌博“资金链”治理工作，全面严控涉案账户风险。

2022年以来，该行累计对4499户涉案账户进行了涉赌涉诈黑名单管控，阻断可疑交易1.4万笔，阻断可疑交易11亿元，有效切断电信网络诈骗和跨境赌博“资金链”，遏制不法分子利用个人账户从事涉赌涉诈高风险交易。

►► 共建“工行驿站”坚守为民底色

2022年，工行河南省分行坚守“工行驿站”为民服务底色，通过“户外劳动者服务站点·工行驿站”共建模式，在重点解决户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难、如厕难”等问题的基础上，不断丰富拓展功能，积极开展系列驿站关爱活动。如，以“3·15”消费者权益保护日为契机，为快递员、外卖小哥、网约车司机、进城务工人员等新市民群体、新就业形态劳动者提供各类金融知识和防风险知识，提升客户理财意识和风险防范能力；围绕儿童节、高考季和毕业季等时点，推出青少年

公益宣教、便民助考服务等“成长关爱”活动；以教师节为契机，推出金融知识普及活动等“感恩关爱”活动，助力提升客户金融素养等。

共筑诚信消费环境，提振金融消费信心。只有与消费者紧密相连，银行才能创造新价值，发展才能永葆新活力。接下来，工行河南省分行将以“3·15国际消费者权益保护日”为契机，用制度保障，为广大消费者提供高质量金融服务体验，提振消费信心，积极构建稳定和谐的金融消费环境。①



工行驿站

ICBC SHARING STATION



“人生的幸福感，
来自时刻被关怀的安全感”

工行驿站， 让城市更有温度

放心
工行

用我的爱心换你的安心

工行驿站

95588 www.icbc.com.cn

