

## 积极构建消保服务机制，践行扎根海西使命

# 厦门农商：长效机制护好“钱袋”

**厦门农商银行**  
XIAMEN RURAL COMMERCIAL BANK

晨报记者 李凌 通讯员 倪斌晟

进社区、进校园、进农村、进市场……为响应中国人民银行、中国保监会、国家网信办启动的“金融知识普及月”暨“金融知识进万家”活动，不断提升市民金融素养，争做金融好网民，厦门农商银行从上至下纷纷行动起来，各个支行网点在本月陆续

开展金融消保活动，以接地气、重实效的形式，让金融知识深入人心，获得了城乡居民们的点赞。

近年来，厦门农商银行始终坚持“扎根海西，丰农裕商”的企业使命，以客户需求为导向，加强当地金融服务，加大消保服务维权，多措并举，深入推动消费者权益保护各项工作，努力打造成为厦门当地群众心中的“好地方的好银行”。



厦门农商银行同金莲陞高甲剧团合作开展“金融知识进万家”宣传活动。



厦门农商银行员工走上街头宣传金融知识。

### 开展规范服务，健全服务机制

大家都知道，厦门农商银行的网点遍布城乡，尤其在基层有很强的群众基础，这为金融消保的顺利开展和消费者服务标准化建设提供了重要保障。

该行在厦门市共有62家支行（岛内22家，岛外40家）。按照银监局下达要求，该行于2018年7月15日前对网点设置金融宣传服务区、投诉处理接待室、投诉电话公示按要求完成

网点布置。目前共5家支行内分别设置5个投诉处理室，在6家支行分别设置5个金融宣传服务区，投诉电话公示共覆盖62家营业网点，目前5家支行均符合消费者服务标准化建设要求。监察部作为专门部门负责牵头协调消费者权益保护工作，负责该行消费者权益保护日常工作事宜，推动消保工作的常态化和规范化。

### 做好宣传教育，强化消保意识

该行一直以来牢固树立普惠金融理念，针对广大金融消费者，创新性开展一系列普及金融知识与风险的宣传教育活动。该行在辖内开展“金融知识进万家”暨“金融知识宣传服务月”活动，在62家支行设立宣传台，开设金融咨询专柜，借助大堂经理和营销经理向客户进行现场金融知识宣传；利用节假日邀请消费者进入营业厅参观访问，面对面开展金融知识宣传；举办消费者权益保护知识竞赛活动，吸引公众参与；持

续在微信、微博上推送防范电信诈骗、防范非法融资、理财知识等信息，提高公众金融知识水平；利用青年服务小分队力量，积极开展进社区、进校园、进工厂、进农村等现场宣传活动，着力提高特定人群金融知识水平。2018年金融宣传活动期间累计参与网点62个，参与员工560人次，组织宣传活动23次，印制宣传折页50万张，金融消费者受众达12万人以上。营造了良好的金融环境，赢得了广大客户的信赖和好评。

### 畅通投诉渠道，维护客户权益

该行一贯秉持积极稳妥的方式处理客户纠纷，及时回应客户合理化需求。在总部层面，设立服务督导中心，专门负责受理客户投诉，在各支行均配备大堂经理处理投诉和纠纷，并设置客户投诉电话，确保客户的每笔投诉都能及时反映。通过查看监控录像、调查当事人及相关人员、调阅账目等途径对投诉的情况

进行认真核实，在规定的时限内反馈给消费者，保证每笔投诉均能便捷、高效解决。通过投诉，发现不足的，该行及时进行整改，并定期通报，对相关责任人员按规定扣罚累积积分或合规绩效；对属于消费者误解的，做好充分的解释沟通，以取得消费者的满意和认可。

### 行长声音

## 消保不是一阵风 长效机制是根本



厦门农商银行行长 谢滨侨



扫二维码  
看金融消保视频

“金融好声音，金融正能量”“珍爱信用记录，享受幸福生活”……9月1日，厦门银监局携手辖内金融机构共同推出金融消保微视频，作为近年来

国内首个由消保人主动发声“现身说法”的微视频，这条信息刷爆了微信朋友圈。其中，厦门农商银行行长谢滨侨也在这一视频中出镜亮相，呼吁“普及金融知识，提升金融素养”，为金融消保扎扎实实地做了一回“代言人”。

无以规矩，不成方圆。在谢滨侨看来，金融消保不是“运动式”“一阵风”，完善制度建设，明确各项职责，建立长效机制才是践行金融消保的根本。厦门农商银行以制度完善为平台，在各类规章中有机融入消费者权益保护因素，截至目前全行有效制度共计380多项，覆盖所有业务和管理环节，切实指导业务人员防控风险。该行每年均制订内控制度完善计划，及时进行制度立、改、废工作，确保制度依法合规。特别是制定实施专门的消费者权益保护制度，对全行各职能部门的消费者权益保护职责作出明确规定，对组织架构、权益维护、宣传教育等消保重点领域主要业务作出清晰界定，全面规范各项业务经营管理行为。制定员工累积积分奖励管理办法，对包括侵害消费者权益的各类业

务违规行为作出明确界定，并给予相应处罚，持续加大消保工作监督考核力度，对促进金融协调发展和维护金融安全与稳定起到了积极的作用，有序地推动了消费者权益保护各项工作的开展。

不积跬步，无以至千里。谢滨侨介绍，开展减费让利，搭建服务平台也是该行的一大特色。厦门农商银行从小处做起，坚持全面风险管理导向，在经营管理过程中注重风险把控和客户权益维护。制作利率公开牌以及业务服务收费项目明细表，逐项列示收费的各项服务名称、项目内容功能、适用客户、收费依据和收费标准等，并设置专人对各类咨询进行解答回复，确保客户能及时了解该行所有业务产品及服务。明确了免收服务费的情形，优惠服务费的情形，持续推进和农商文化理念深植，组织各种文化活动，推动农商行文化理念融入到日常服务规范中。加强合同管理，各类合同、协议在签订前，均由法律部门进行合规审查，确保内容合法合规，双方权利义务明确对等，切实保障消费者法律权益。

## 金融消保 厦门农商在行动

本月开学季，厦门农商银行东渡支行在厦门兴才职业技术学院开展为期一周的“金融知识进万家”系列宣传服务活动，向学生们介绍了不良校园贷款的种类、作案方式、手段及危害，增强学生的财产安全意识和自我保护意识。

银行灌口支行在本月走进

福建中华职业技术学校为学生普及金融知识。一是提高他们防范和应对金融风险的能力；另一方面培养学生诚实守信，为自己决策负责的心态。

后溪支行本月走进兴才学院，开启了为期一周的金融知识宣传活动，拉起横幅、竖起展架、发传单、做咨询，帮助学生树立

正确的消费观，提高甄别和防范不良贷款侵害的意识和能力。

集美支行本月走进黄庄社区开展金融知识宣传活动。针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，尤其是一些低净值人群及消息滞后的中老年群体，进行一系列宣传活动，引导他们合理选择金融产品和服务。