

# 2019年辽宁诚信金融品牌巡礼

## 坚持客户视角 优化服务流程 交行辽宁省分行全方位推进品牌建设

核心提示

交通银行始建于1908年,是近代中国成立最早并存续至今的商业银行之一。作为金融品牌,责任和服务始终贯穿于交行百年发展的历程,也已经成为融入交行企业文化的优秀基因和厚重底色。



交行沈阳铁西支行走进社区开展消费者金融知识宣讲。



尹丽 摄

### 践行责任 开展系列金融知识宣传教育活动

一直以来,交通银行辽宁省分行坚持在点滴间将消费者权益保护工作落到实处,始终坚持合规经营,切实满足消费者金融需求。自2014年起,已连续四年在辽宁银监局公布的“消费者权益保护工作考核评价”中获评“一级”。为更好地履行国有大行社会责任,强化金融消费者权益意识和风险意识,交行辽宁省分行坚持以厅堂为阵地,针对金融风险高发人群,有计划、有效果地开展金融知识宣传教育活动,多维度、全方位服务消费者。

厅堂宣传多种多样。交行辽宁省分行在全省营业网点设立了“公众教育区(消费者权益保护教育)”,摆放各类与金融消费者息息相关的金融知识宣传折页和书籍;在厅堂面向等候的客户,以“消保微课堂”的形式宣传防范电信网络诈骗、远离非法集

资、安全用卡等典型案例,提醒金融消费者要特别注意防范各类无门槛、免费、免息的贷款陷阱,警惕以电话、短信等形式推销的非法贷款的小广告。

企业宣传注重实效。交行辽宁省分行开展了“走企业”宣传活动,进驻沈阳五三零五服装服饰有限公司、盘锦港集团有限公司、抚顺市中燃气有限责任公司、广发证券沈阳分公司等,向企业员工宣传消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等法定基本权利内容,让消费者充分了解自身的各项法定权利和义务,同时向企业员工传导在发生纠纷或争议时,可通过投诉、调解、诉讼等解决途径,依法理性维权。

社区宣传丰富多彩。走进沈阳康都社区、锦州香榭丽舍社区的“社

区行”,给中老年金融消费者送去了保护账户资金安全和个人信息安全等金融消费安全知识。此外,还向社区群众讲解谨防新型诈骗和银行卡盗刷等真实案例,引导他们远离和抵制非法金融活动,避免盲目投资和冲动交易,培养风险识别和自我保护能力。

校园宣传寓教于乐。交通银行还通过“进校园”活动的开展,向在校学生普及金融知识,提升青少年群体的金融素养。特别针对“校园贷”违法违规金融问题,通过开展集中宣讲、专业咨询、发放资料手册等方式,向学生们传导过度消费带来的危害,引导他们树立正确消费观念,合理规划资金使用,增强支付安全意识,珍惜个人信用记录。

基地宣传贴近生活。交行沈阳南塔支行、和平支行作为辽宁银监局授牌的“辽宁银行业金融知识教育示

范基地”,积极开展“走进来”宣教活动,认真履行责任,让金融消费者走进银行了解金融。基地活动以寓教于乐的形式,将知识性与趣味性、互动性与竞技性、普及性与专业性有机结合,组织参观人员体验各类先进的金融设施和服务,让消费者在真实体验中零距离加强对金融常识的认知。

线上宣传创新实用。交行辽宁省分行积极探索金融知识传播的新形式,力求提供更接地气的金融宣传。该行依托官方微信公众号,定期推送包括“防范各种看似无门槛的贷款套路”在内的各类金融常识,提高广大金融消费者对金融产品和服务的认知能力,提升金融消费安全意识。该行还组织本行从业人员对辽宁银监局开展的“3·15有奖知识竞答”活动进行广泛宣传,开启了金融知识传播宣传新体验。

### 创新服务 推进交行服务品牌建设

银行服务是一项复杂的系统工程,涉及银行内部管理的方方面面,服务不仅是一种态度,更是一种能力。五年来,交行辽宁省分行在中国银行业协会主办的“银行业文明规范服务示范单位”评选中,成功获评两个“百佳”网点、6个“千佳”网点、19个“星级”单位,这是对交行有能力为辽沈地区广大客户提供行业最佳服务的最好肯定。该行以“创一流的金融服务”为主旨,以“服务创品牌、服务促发展”为目标,创新服务模式,以专业化的规范服务,以舒适安全的营业环境,以高效的服务水平,为客户提供交通银行特有的细心、周到、人性化的服务,并得到广大客户及各界人士的赞同和认可。

高效服务给客户最便捷的体验。在交行网点,哪怕是业务办理的高峰时段,也不存在让客户长时间排队的问题。通过手机银行中“预约服务”功能,交行支持客户提前预约业务办理,大大减少了客户的网点等候时间。在营业大厅,网点大堂经理耐心地指导客户,通过功能强大的自助机具“智易通”,快速办理各类常用金融业务。此外,为有效延伸物理网点的服务半径,

交行还开发了智能化移动服务工具手持终端,支持银行服务人员走出去,满足客户上门办理业务的需求。

渠道融合给客户最智能的感受。交行辽宁省分行的客户经理通过手机银行中“我的管家”功能,在大数据平台的帮助下,在线提供产品咨询、留学咨询、风险测评、财富规划等多种业务,让更多客户足不出户就可以享受到以往高端客户才能体验的一对一专业服务。手机银行线上直播服务正在广大客户间悄然流行,客户可以通过手机端远程收看到银行内外专家和优秀客户经理的极具专业性的金融知识和产品的讲解,并与其实时互动,并在分分钟间完成适合产品的购买。

交行辽宁省分行在消费者权益保护工作中始终践行“教育为先”的工作原则,以开展公益性、常态化、特色化金融知识宣传教育活动为己任,强化服务意识,规范市场秩序,以更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求。该行始终坚持客户视角,围绕解决客户痛点问题优化服务流程,并持续跟踪后续客户意见反馈,着力创造极致客户体验。

王亚红 本报记者 张学军



交行沈阳南塔支行邀请客户参观金融知识教育示范基地。尹丽 摄

### “讲文明树新风”公益广告



松高挂屋檐与香翰君子琼  
子悦画

# 大德 中国

