

建行华能德州发电厂支行高度重视金融消费者权益保护工作，积极贯彻落实上级行及监管部门对消保工作的各项安排部署，执行金融消费者保护的各项举措，规范业务操作流程，强化金融知识公益宣传，向客户提供优质安全的金融服务，切实保障金融消费者的合法权益。

#### 一是持续增强员工消费者权益保护

意识。持续加强员工培训及行为管理，坚持在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时，对金融消费者的财产安全进行保护，对其个人隐私和消费信息进行保密，对其接受的金融服务进行如实告知，坚持公平、公开、公正的交易环境，对产品的条款、风险、收益进行充分的信息披露和告知，不夸大产品收益或掩饰产品风险，不做虚假宣传，金融消费者自主选择金融产品或服务，维护金融消费者的知情权和选择权。

二是提升客户诉求响应及问题处理质效。高度重视客户意见及诉求，在营业厅醒目位置公布受理金融消费者投诉的方式、电话和流程，时刻接受金融消费者的监督，力求最大限度满足金融消费者的合理业务诉求，并对金融消费者提出的意见和建议进行汇总和整理，对自身工作流程和反馈的问题进行整改，提升支行金融及非金融服务能力。

三是常态化开展金融知识公益宣传。立足网点厅堂主阵地，在“劳动者港湾”摆放宣传资料，加大向老年客户普及金融知识的力度，宣传内容涵盖理性投资、防范非法集资、防范电信诈骗、存款保险等领域；积极参加监管部门及上级行反假货币宣传月、普及金融知识万里行等主题宣传活动，助力金融消费者提高安全意识，受到客户广泛好评。（马珊珊 陈娟娟）