

农行上海市分行：践行“以人民为中心”发展思想

以客户为中心 切实保护消费者权益

2021 年，农行上海市分行坚持把“以人民为中心”发展思想和“以客户为中心”经营理念紧密结合起来，通过健全消保组织架构、深化消保理念传导、完善纠纷化解机制、创新特殊群体服务、提升消保宣教效能等有力举措，切实履行消费者权益保护主体责任，持续提升消费者权益保护工作水平。

一、健全消费者权益保护组织架构

农行上海市分行成立消费者权益保护工作委员会，各层级“专人、专岗、专业”设置消保人员,为消保工作高质量运行提供人力、物力保障。委员会定期举行工作会议、全行培训、专题例会，传达监管部门和上级机构新要求，强化安排部署。该行已建立起横向涵盖各业务条线、纵向覆盖前、中、后台部门在内的消保部门协调机制，着力做好部门间信息共享与工作协调配合，合力推进全行消保工作有序开展。

二、深化消费者权益保护理念传导

农行上海市分行注重消保知识培训，多次面向中高级管理人员、基层业务人员、新转岗客户经理就消费者权益保护、个人信息保护等方面开展全覆盖培训。此外，该行将网点特殊客群业务处理纳入新员工培训、转型培训与个贷、信用卡、运营相关条线培训中。为进一步巩固培训成果，该行积极组织行内干部员工参加行内外各类消保培训与测试活动，以赛代练提高全行员工消保能力水平。

三、完善纠纷多元化化解机制

农行上海市分行积极出台相关管理办法、纠纷多元化解决指引等制度，从制度管理与考核激励两方面鼓励经营行有效运用非诉解决机制，积极解决纠纷问题，引导辖内经营行接到客户投诉后，以平等协商的方式自行和解。该行通过上海市金融消费纠纷调解中心和上海市银行业纠纷调解中心开展调解，在 2020 年度“金调之星”评选活动中获“金融消费纠纷调解促进奖”等多项奖项。此外，该行还指派行内专家担任调解员，积极参与金融消费纠纷调解工作，得到上海市银行业纠纷调解中心感谢信表扬。



▲ 农行上海普陀支行进社区宣传反假反诈骗金融安全知识

四、科技助力提升金融服务水平

农行上海市分行专门为特殊客户群体和适老化服务制定工作指引与应急预案，主动为老年人等特殊客户提供便利化金融服务，扎扎实实推进“我为群众办实事”。

该行将“爱心服务”融入网点日常工作中，为老年人等特殊客户提供绿色通道，配备爱心座椅、老花镜、放大镜、急救包等，远程银行中心通过系统改造实现语音和在线渠道老年客户“一键转人工”功能以及掌银“大字版”等功能，为高龄、重病等行动不便的老人提供上门服务，以及积极响应上海市银行同业公会号召，打造了 38 家“敬老服务网点”及 25 名“敬老服务标兵”；今年该行还积极创建“无障碍网点”，对于无法亲临网点办理或无法在网点独立办理相关业务的特殊人群，提供上门服务。据悉，该行还创新实施“一站式”政务服务和金融服务，打通便民服务“最后一公里”。

▼ 农行上海金山支行前往建筑工地开设“流动银行”，为 100 余名农民工兄弟开辟绿色通道现场办理开卡业务



五、强化宣教助力消费者提升金融素养

农行上海市分行积极组织开展“3·15 金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识普及月金融知识进万家”和“普及金融知识万里行”、“防范非法集资集中宣传日”等集中性宣传活动。积极联合人民银行、调解中心等各方力量，将社会公众关注的热点金融知识，运用多样化形式展现并传播给广大消费者。

该行充分运用行内官方微信公众号发布各类宣教内容，累计推出“无贪蝇头小利，对买卖银行卡说 NO”、“提高警惕，防范电信诈骗”、“干饭人防诈骗三不曲”等 10 篇原创宣教长图。该行员工自行制作的“买卖银行卡的危害”动画荣获上海银行业 2021 年度原创金融知识宣教短视频二等奖。该行还面向“K12”阶段（一至十二年级）青少年开展“金融诚信伴你行”主题系列活动，帮助青少年学生牢记金融基础知识。

中国平安
PING AN
金融 · 科技

以案说险 |

凶险！36 岁准爸爸突发心梗 75 万元助小家庭重获安心！

冬日暖阳的午后，大着肚子的女人在卧室床上看电视，男人盖着毯子望向阳台窗外，心里盘算着：

“每月房贷 8000 元、车贷 2000 元、日常开销家里怎么也要 3000 元……还有 3 个月后将出世的小宝宝”想到每月的必要支出，男人不禁叹了口气，“为了自己的身体着想，工作强度、加班频率都无法与从前一样的频率输出了，那也就意味着会缺少参加项目的机会、以及加班补贴……”无形的经济压力笼罩在男人的内心。

“叮叮”男人的手机上显示了一条来自 A 银行的短信：“尊敬的客户，中国平安人寿保险股份有限公司向尾号 XXXX 账户转入 80 万元……”男人拿起手机，对着屏幕愣了一分钟，原本眉头紧锁的他，终于眉开眼笑的松了口气。

他开心地起身，嘴里喊着老婆的小名，快步走向卧室“BB，我们不用担心了，理赔款到账了，还好之前买了保险！这下我们可以安安心心等着小宝宝出生，给你和宝宝足够的保障！”

下午的喜悦一直延续到晚上，小夫妻俩躺在床上回想起发病的那晚：

“想想真的是后怕啊！我才 36 岁，怎么就遇上了这么凶险的心肌梗塞呢？”

“那天已经是你那个礼拜第 3 次加班了，

才星期三我记得，天天凌晨 1 点才到家，累都是积累出来的！”

“这不是正好有个项目，我想加班做掉，后面可以留出假期时间多陪你。”

“我知道的。那天我听到你进家门的时候，走路声音很重，我就起来看你，你已经全身都是汗了，右手紧紧攥着想打胸口，又没力气地捶着。”女人虽然躺着，讲着当时情景，紧张地捂住自己的胸口，忍不住哽咽“我想想不行，赶紧打了 120，医生说幸亏抢救及时！”



男人见状，侧身握住妻子的手安抚她，“这次真的是也要谢谢小 W，要不是当初找她买了保险，给你给我都配置全了，我都担心等宝宝出来我们负担得起么？”

“是啊，在医院的时候看你慢慢恢复了，我就想着先联系上小 W，这样出院的时候要提供她什么证明材料，就不会漏了，理赔也快点。”两人转头相视微微一笑，安心入眠……

投保概况：

C 先生是新上海人，研究生毕业后扎根上海。年轻有为的他，保险意识很强，早在 2019 年 7 月，给自己和家人配置了全面的保障。

（C 先生给自己投保信息如下）

投保时间	险 种	保 额
2019 年 7 月	1359-平安福疾 19II	30 万元
	1388-福保保重疾 19	15 万元
	1364-附加心脑血管	30 万元

病情概况：

C 先生，36 岁，经医生检查诊断为急性心肌梗塞，紧急进行冠脉造影，结果显示前降支中段发生闭塞，随即医生对病变部位进行球囊扩张开通了血管，紧接着植入一根支架，帮助疏通堵塞，手术顺利，幸亏抢救及时，转危为安。

出院后，业务员 W 女士很快就收集齐理赔资料—手机客户端线上申请理赔，并告诉 C 先生的妻子，公司会及时审核且很快会出理赔结果。

拿到理赔款，C 先生顿感宽心很多，这一场疾病导致后期潜在的经济损失，平安的理赔款给出了补偿。庆幸自己选择了保险，选择了平安，这一笔理赔款让自己安心、从容很多。

案例启示：

C 先生其实十分疑惑，自认为平时身体算是比较健康，体检中也就是血脂高一点点，怎么会一下子罹患上“老人病”了，真的没有想到保险这么快能派上用场。

然而，心梗不再是年纪大的专属，近几年心肌梗塞正逐渐盯上了年轻人。与老年人心梗相比，年轻人发病更“凶险”——

- 1.年轻人不良生活习惯多，吸烟酗酒，熬夜，生活不规律，容易诱发心梗。
- 2.经历了血管老化、心脏病的老年人，他的心脏可能已建立新的侧支循环进行代偿，

而年轻人没有这个“适应”过程，一旦发生心梗，心肌缺血会更严重，猝死率更高。3.年轻人喜爱运动，进行踢足球等剧烈运动时，容易造成冠状动脉不稳定斑块的破裂脱落。形成血栓，引发心梗。

4.老年人一般对自身体状况更为“敏感”，出现不适容易引起重视，而年轻人往往认为自己很健康，常常忽略一些胸闷、胸痛等“蛛丝马迹”，造成诊治延误。发病率和死亡率逐年上升。