9月金融教育宣传周“消保讲堂”之高管讲消保：诚信是立身之本







第一个关键词：初心

我们常说“以人民为中心”，落实到金融行业，就是以消费者为中心，把客户的利益放在首位。客户把资金交给我们，就是把信任托付给我们，也是因为这份信任，促使我们始终牢固树立“诚信经营 服务为民”的初心使命，将消费者权益保护融入到日常经营管理中，全员都要把诚信意识内化于心、外化于行，真正把“金融为民”落实到每一笔业务、每一次沟通、每一次服务当中。守住初心，我们要时刻问自己：我们的产品客户真正需要吗？我们的宣传有没有夸大？我们的收费有没有说清？只有把这些问题想明白、做到位，才能对得起客户的每一分信任。

第二个关键词：规矩

诚信文化离不开制度的刚性约束。没有规矩，不成方圆。规矩立在前，执行跟在后，这样制度才有生命力。当前，我们要做好：一是名单管理要严，严格落实严重失信主体名单管理制度，让失信者寸步难行；二是营销宣传要正，金融营销宣传必须守住合规底线，坚决不夸大收益、不隐瞒风险、不捆绑销售、不误导消费者，确保每一句宣传语都有据可查、每一份材料都经得起检验；三是融资成本要明，综合融资成本必须清清楚楚、明明白白地告知客户，利息多少、费用多少、总共要还多少，让客户“贷得放心、还得明白”。

第三个关键词：行动

诚信文化不是一天形成的，也不是喊几句口号就能实现的，需要我们持续不断地用行动去搭建、用实践去验证。本次的“高管讲消保”活动，本身就是一次行动示范，由我带头讲合规、讲诚信、讲责任，以上率下，形成全员参与、全员践行的良好氛围。接下来，我们要树立典型，积极宣传行业诚信典型和我们的优质服务案例，用身边人身边事传递正能量；要加强培训，把诚信合规教育纳入全员必修课，让每一位员工都成为消保的明白人和践行者；要畅通渠道，完善客户投诉处理和纠纷化解机制，做到件件有回应、事事有着落。

诚信文化建设任重而道远，但惟其艰难，所以伟大，惟其艰巨，更显光荣。未来，我希望当消费者提起杭州银行北京分行时，第一印象是“那是一家值得信任的银行”。



供稿：杭州银行北京分行