

2023 年全国银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周

许天伟先生 东亚银行（中国）有限公司副行长

秉持“以客为尊”的经营理念，营造健康和谐金融消费环境

阳春三月，每年一度的“3.15”消费者权益保护教育宣传周如期而至。

回顾过去几年，我行一直将强化消费者权益保护作为银行金融服务与发展的基础，将金融消费者权益保护工作融入经营发展，坚持落实“以客为尊”的经营理念，切实维护消费者合法权益。

一是完善管理架构，加强组织领导，建立责任明确、协调配合的消保管理机制，完善消保考评事项，通过顶层规划推进消保工作。二是推进全流程管理，从产品开发、产品销售到事后监督，不断优化流程管理。三是强化投诉管理，畅通投诉渠道，防范投诉多发领域，开展溯源整改。四是加大培训宣传，多维度开展培训，积极开展金融知识宣教和普及，拓展金融教育宣传的广度和深度，提升消费者安全认识。

“以客为尊”是我行始终秉承的理念，坚持合规经营、优化服务体验是我们坚守的目标，提升公众金融素养、营造社会良好金融生态是我们不变的责任。我行将不忘初心，砥砺前行，补短板，强弱项，固优势，并以本次“3.15 消费者权益保护教育宣传周”活动为契机，扎实推进金融消费者权益保护普及宣教工作，构建和谐健康的金融消费环境。



东亚银行（中国）有限公司副行长 许天伟