

共促消费公平 共享数字金融

“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

各地传真 CHUANZHEN

“3·15”教育宣传周启动

辽宁银保监局要求金融机构多措并举维护金融消费者权益

本报讯 “3·15”消费者权益保护教育宣传周于今日正式启动,为此,辽宁银保监局提前印发《关于做好2022年金融知识普及工作的通知》,对“3·15”教育宣传周活动进行部署,要求全辖金融机构紧扣“共促消费公平 共享数字金融”主题,夯实机构主体责任,开展多元创新,提升金融消费者素养。

今年,辽宁银保监局联合本报开设“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏,为各银行保险机构提供展示金融知识普及、消费者权益保护成果

的交流平台,切实扩大金融知识教育宣传活动覆盖面。

“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,还将开展“3·15”金融短视频展播评选活动。向全辖银行保险机构征集“共促消费公平 共享数字金融”主题短视频。重点围绕树立理性投资观念、提高依法维权意识、金融服务适老化、倡导年轻人理性消费、防范电信诈骗和金融数字化解决数字鸿沟6个方面,通过动画、沙画、真人实景、情景剧等多种形式普及金融知识,进行风险提示。经辽宁银保监局审核后在新

华财经-中国金融信息网进行为期一周的展播,并在“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间进行投票评选。积极运用“互联网+”新媒体平台,展行业特色、树行业新风。

宣传周期间还将进行示范基地联动宣传。组织辖内20家银行教育示范基地和2家保险教育示范基地紧扣活动主题开展“3·15”教育宣传周专题体验活动,通过接待团体参观、强化互动体验、进行金融宣讲的模式拉近社会公众与银行保险机构间的距离,同时,通过VR实景、短视频、直

播等形式创新网上参观方式,开展线上参观活动。

为扎实做好网点阵地宣传,组织辖内银行保险机构在基层网点播放活动口号“共促消费公平 共享数字金融”,增加“金融消费者八项基本权利”和金融百科系列公益动画片循环播放频次,充分发挥营业网点阵地宣传作用,优化金融服务,做好风险提示。辽宁银保监局将对活动情况进行督导检查,确保“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动取得实效。

刘琳 本报记者 张学军

平安银行沈阳分行 三举措优化账户服务

本报讯 平安银行沈阳分行践行“支付为民 开户不难”工作理念,通过优化账户服务流程、提升开户服务透明度、加强账户风险防控能力等举措优化账户服务。

开户预约线上化。大力推广企业客户微信公众号、手机银行预约开户,实现智能填单、信息预审、在线查询进度等功能,缩短全流程开户时长,目前,沈阳分行超过95%的企业客户选择电子渠道预约开户。

业务办理线上化。支持企业通过微信公众号、手机银行APP、企业网银三种渠道发起变更单位信息业务。客户足不出户,在家就能办业务。

开户流程简易化。遵循客户自主选择原则,为小微企业及个人客户提供简易开户服务。

服务标准透明化。平安银行沈阳分行营业网点公开服务标准、业务办理时限、资费标准,做到服务透明公开、咨询渠道畅通。

张洪威

中国银行本溪分行 以金融科技赋能“智慧校园”建设

本报讯 为充分发挥在各自领域的专业引领优势,推进“互联网+金融+教育场景”深度融合发展,日前,中国银行本溪分行与本溪市教育局举行了“K12智慧教育”项目签约仪式,辽宁省中行系统内首个“K12智慧教育”项目落户本溪分行。

中国银行本溪分行将以此次签约为契机,促进金融与教育的深度合作,为加快本溪教育事业发展信息化建设夯实基础,

同时,解决教育不均衡的问题,进一步实现K12教育场景新突破。

据了解,本次合作是落实教育部《教育信息化2.0》具体体现,其目标是建设“智慧校园”。今后,中国银行本溪分行将逐步推进、层层切入,以项目为牵引,整合资源,在师生金融服务、场景建设等领域开展更广泛深入的合作。

赵强

泰康人寿辽宁分公司提醒消费者警惕非法“代理退保”

本报讯 近期,一些个人或社会团体以牟利为目的,通过网络平台、短信等方式发布“可办理全额退保”信息,诱导消费者委托其代理“全额退保”事宜,并以此收取消费者高额手续费。在此,泰康人寿辽宁分公司提醒广大消费者,警惕非法“代理退保”行

为侵害,拒绝参与违背合同约定,提供虚假信息、编造事实的恶意投诉,理性维护自身合法权益,实现消费公平。

“代理退保”背后存在的隐患,首先是会收取高额费用。所谓的“全额退保”并不是无偿服务,而是中介打着“维护消费者权益”的招牌,向消费者收取

高额手续费。其次是泄露隐私,中介在退保过程中,需要投保人提供个人保单、身份证件、银行卡、手机号等私密信息,很可能造成个人信息的泄露。

保险消费者该如何正确维权?泰康人寿提示,要树立正确的消费理念,通过正规渠道了解保险责任,除外责

任、退保等重要产品信息;充分了解保险产品主要功能是提供风险保障,树立正确的保险消费理念。消费者应依法维护自身权益。中介机构“全额退保”往往通过恶意投诉方式,违背诚信原则,突破法律底线,消费者应当通过合法渠道,维护自身合法权益。

王楠

农发行铁岭西丰县支行 发放贷款支持粮食企业收储

本报讯 3月9日,农发行铁岭西丰县支行成功申报并投放购销企业粮油收购贷款1笔,发放金额共计275万元,用于支持西丰县房木柏洋粮油有限责任公司收储。

民以食为天。农发行铁岭西丰县支行始终服务国家粮食安全,以高度的思想自觉和行动自觉办好这件“头等大事”。本次涉农贷款的投放,为疫情防控期间

全县的粮油等重要民生物资保供稳价提供良好的政策金融服务,更彰显了农发行保障国家粮食安全、维护民生大计的政治职责和使命担当。

下一步,农发行铁岭西丰县支行将继续履行农业政策性银行使命,扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务,全力做好地方粮油保障工作。

刘畅

华泰人寿辽宁分公司送金融知识到基层

伴随着“3·15”消费者权益保护教育宣传周拉开帷幕,华泰人寿辽宁分公司也迎来了成立六周年的日子。为此,公司面向不同人群积极开展多形式、立体化的金融知识普及工作,真正做到将金融知识送到基层去。

营造浓厚宣传氛围

根据辽宁银保监局的统一部署,华泰人寿辽宁分公司扎实做好各级职场阵地宣传,组织各地保险分支机构在基层网点播放活动口号“共促消费公平 共享数字金融”,营造浓厚的

“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动氛围。在辽宁省保险行业协会及总公司的指导下,分公司在全体员工共同努力下,以科学的管理、规范的经营、优质的产品和贴心的服务以及良好的品牌形象,赢得社会各界的信赖。

把金融知识送到百姓身边

根据辽宁银保监局及总公司部署,分公司持续组织全省各级机构面向不同人群积极开展多形式、立体化的金融知识普及工作。借助“3·15”消费者权益保护教育宣传周”“7·8保险公众宣传日”“金融知识普及月”等契

机,将保障“金融消费者八项基本权利”等保险政策、知识、服务和产品送到百姓身边,切实提升保险消费者知识水平和风险防范能力,进一步夯实保险机构主体责任,彰显保险赋能社会的担当。

为客户提供更多附加服务

自2018年起,分公司启动VIP创新服务项目,四年来持续为全省VIP客户送去生日祝福及个性化礼物,2021年全年服务达成率85%,创历史新高;同时,分公司为客户提供更多附加服务,针对客户出险,第一时间

提供慰问及一站式理赔指导;2022年初,出台全新的客户分层级“体验式”服务方案,变被动式服务为主动式服务,在激烈的市场竞争中发挥公司的差异化服务优势,真正做到“始于客户需求 终于客户满意”;以数字化、智能化、人性化的服务,不断加大客户服务的深度和广度,提升客户满意度。

认知突破,服务升级,专业迭代,价值成长。分公司将以“3·15”消费者权益保护教育宣传周为契机,最大限度保护保险消费者合法权益。

李煜 由杨

共促消费公平 共享数字金融

2022年辽宁诚信金融品牌巡礼

构建数字时代和谐金融生态

——中国银行辽宁省分行开展金融消费者权益保护宣教活动侧记

核心提示

中国银行辽宁省分行积极贯彻落实监管机构的工作要求,坚持以人民为中心的发展思想,组织开展了以“共促消费公平 共享数字金融”为主题的金融消费者权益保护宣教活动,全力维护消费者合法权益,促进消费公平,帮助广大金融消费者提升风险防范意识,远离非法金融活动,为辽宁经济建设贡献金融力量。



中国银行沈阳分行员工向消费者普及金融知识。

本文图片为资料片



中国银行鞍山分行员工对老年客户进行反电信诈骗宣传。

凝聚多方力量 扩大宣教影响

中国银行辽宁省分行不断扩大宣教活动的辐射范围,努力提升宣教活动影响力。

中国银行辽宁省分行协同相关部门(省高速局、辽中教育局、盘锦工商局、辽中区纪律检查委员会、抚顺公安局)、金融机构(丹东农商银行、丹东建设银行)、医院(沈阳胸科医院、沈阳虹桥中医院)、学校(东北大学、沈阳农业大学、辽中区第五小学)、社区(营口市华安社区、沈北晨光社区)、企业(中国移动、华镁置业、平安物业)以及新闻媒体(铁岭电视台、铁岭县广播电视台)等多方力量,制作《常见电信网络诈骗盘查》《非法集资七大问》等多主题宣教内容,共同对外发声,扩大宣教影响力,进而建立覆盖广、多层次、多渠道的立体化“3·15”金融知识普及新格局。

丰富适老举措 助老年人跨越数字鸿沟

打造适老手机银行APP。2021年上半年,辽宁中行推出手机银行“岁悦长情”老年客户专属版本。55岁及以上老年客户登录最新版本手机银行客户端,将推荐使用适老版本的手机银行。该版本手机银行可以实现主要功能页面的适老化展现、屏幕朗读、“你问我答”式的多轮语音交互、转账服务支持草稿箱、优化在线客服等功能。

网点智能设备适老化场景改造。中国银行辽宁省分行智能柜台开通“长者版”功能,通过采用大字体、大图标,精选老年人常用的修改个人信息、查询余额等12个场景展示,自动放大音量等功能,为老年人使用智能柜台

提供便利。同时,中国银行辽宁省分行全部网点设有95566直通电话座机,可免拨号直拨95566电话咨询,方便老年客户拨打。

开展老年人支付服务便利化工作。针对年龄较大、行动不便等特定老年群体开通“绿色通道”,提供咨询、协助服务,在合规操作、风险可控前提下,灵活采取上门服务、远程视频等安全、便利的方式办理相关业务,最大限度保护老年人金融消费权利。

建设助老便民设施。关注老年人、残障人士等特殊群体的金融需求,组织网点布设无障碍通道、敬老座椅、爱心窗口等助老设施,配备老花镜、放大镜、轮椅、血压计等适老服务物品。其中,无障碍通道、老花镜、敬老座椅、爱心窗口等,要求网点100%布设。

重视对老年群体金融知识的普及。利用特色养老网点便利优势,举办多场专门面向老年人的主题宣教活动,通过金融知识讲解、理财知识讲座、以案说险等形式,增强老年人风险防范意识,让老年客户能自觉抵制非法集资,理性投资、合法理财。

实施十大便民举措 为群众办实事解难题

中国银行辽宁省分行始终秉承“减费让利,惠企利民”的工作理念,积极落实政府机关、监管机构等部门的相关工作要求,统一调整相关支付结算服务项目收费标准,落实各项金融惠民政策。中国银行辽宁省分行扎实落实减费让利、便民惠民十大举措,为群众办实事,为企业解难题。

金融消费者权益保护一直在路上。中国银行辽宁省分行将持续开展多渠道、多形式、有针对性的金融知识普及活动,增强社会公众的金融素养和风险防范意识。

武艺静 徐晓磊

搭建“线上+线下” 矩阵式金融教育模式

中国银行辽宁省分行专门成立了宣传教育活动领导小组和工作小组,加强组织保障,明确具体责任人,负责活动的总体指导及组织部署落实等相关工作。

活动期间,为做好新冠肺炎疫情防控期间的金融服务保障工作,减少客户不必要的出行,增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力,中国银行辽宁省分行重点发挥各类线上渠道和媒体传播作用,搭建“线上+线下”的矩阵式金融教育模式,满足群众日益

增长的线上服务需求,推进金融教育常态化建设。

在线上,重点围绕树立理性投资观念、提高依法维权意识、金融服务适老化、倡导年轻人理性消费、防范电信诈骗和金融数字化解决数字鸿沟等消费者关心的热点难点问题,通过原创歌曲改编、手绘画、情景短剧、金融漫画、形象宣传片等寓教于乐的方式,丰富金融知识宣传教育的方式方法。其中,中国银行辽宁省分行以中行人行的漫画形象作为消保宣传形象大使“辽辽”“宁宁”,并发布第一期《辽辽宁宁话消保——“3·15”和您聊聊APP违规收集个人信息那些事》;联合辽宁银保监局,以“共促消费公平 共享数字金融”为主题,拍摄宣传视频,展现辽宁地区金融行业丰富金融适老举

措,助力老年人跨越数字鸿沟的事例。此外,为持续开展以案说险的常态化宣教,中国银行辽宁省分行在全辖开展以案说险专题宣教大赛,全行员工通过歌曲、短剧、说唱等多种形式,对金融案例进行剖析,对消费者关心的热点问题答疑,进行“以案说险”风险提示,并选出优秀作品持续在行内平台播放,寓教于乐,将以案说险融入日常宣传教育之中。

在线下,各分行在营业网点通过电子屏全天播放活动宣传口号,张贴纸质版宣传海报,布置消费者权益保护活动宣传台,摆放金融知识宣传手册供客户取阅和现场咨询。同时,组织员工走进学校、走进社区、走进商场、走进农村,进一步扩大宣传教育覆盖面,收到良好效果。