ZONGHE

综合

健全机制提升消费者权益保护质量

民生银行沈阳分行以客为尊开展消保工作侧记



民生银行沈阳分行全面执行"以人民为中心"的工作初 衷,深入实施"以客为尊"的价值观,积极落实金融主体责任, 聚焦百姓金融需求,通过健全消保体制机制、坚持公益金融 知识普及、强化诚信文化建设,持续提升金融消费者权益保

护工作质量。



民生银行沈阳分行员工向客户介绍金融知识。

民生银行沈阳分行供图

建立健全消保工作体制机制

民生银行沈阳分行认真落实《中国 银保监会关于银行保险机构加强消费者 权益保护工作体制机制建设的指导意

见》《中国人民银行金融消费者权益保护 实施办法》等监管要求,成立了专门的消 费者权益保护部,设立了分行消费者权 益保护工作委员会,形成了横向到边、纵 向到底、职责清晰的消保工作体制。

民生银行沈阳分行将消费者权益 保护纳入分行经营发展规划,建立了消 费者权益保护的内部考核机制,将消保 考核纳入综合绩效考评体系、机构问责 体系和人力资源管理体系,并充分保障 消费者权益保护工作的资源投入。分 行还将消费者权益保护深度融入各项 业务和服务的全流程中,先后建立了消 费者金融信息保护、消费者适当性、营 销宣传、信息披露、投诉管理、消保审 查、消保内部培训、消保外部宣教、多元 纠纷化解、监督问责等多项消保机制, 形成了较完善的消保工作体系。

坚持常态化金融知识普及

民生银行沈阳分行积极践行金融 主体责任,聚焦百姓对金融知识的迫切 需求和薄弱领域,多措并举开展金融知 识公益普及,助力百姓共享美好生活, 传递金融正能量。

以厅堂为阵地开展日常常态化宣 传普及。民生银行沈阳分行充分利用 营业网点的阵地优势,在厅堂设立"公 众教育专区",通过书籍、折页、风险提 示单、动画片、短视频等多种形式开展 各类金融基础知识的普及。

积极落实监管要求,开展专项宣传 普及活动。民生银行沈阳分行积极配 合辽宁银保监局、中国人民银行沈阳分 行、辽宁银行业保险业协会等金融监管 机构开展的各类专项金融宣教活动,积 极向金融消费者普及金融知识。

聚焦重点人群,开展集中性有针对

性的普及活动。聚焦老年人群体,民生 银行沈阳分行利用辖内社区支行和居 民小区深度融合零距离的优势,在社区 支行开设乐享学堂,制作了大字简洁版 的金融知识宣传折页,方便老年人学 习。聚焦在校学生,开展"开学金融第 一课"活动。针对年轻消费群体,民生 银行沈阳分行走进多所大、中、小学校 园开展金融知识普及,帮助青少年人群 掌握金融知识,防范金融风险,提升金 融素养。聚焦残障人士,与残联开展合 作,把关怀和金融知识送到他们身边。 聚焦农村居民,与多家村委会开展合 作,到田间地头开展金融知识普及。

开展线上宣传活动,扩大金融知识 普及受众面。为适应疫情管控的要求, 民生银行沈阳分行不断创新,通过直播、 短视频、微信长图、消保专栏等线上形 式,向广大金融消费者普及金融知识。

强化诚信文化建设

民生银行沈阳分行在经营过程中 坚持诚信原则,注重打造诚信文化,将 消保文化、诚信文化纳入分行企业文化 建设,不断筑牢和夯实消保工作基础。 分行坚持对全体员工开展诚信教育,将 《银行业从业人员职业操守和行为准 则》作为考察员工的重要准绳,将消保 工作要求作为员工内部培训的必修课, 全员必须学习消保课程、通过消保考 试,分行将依法合规视为核心竞争力, 将依法守法、合规经营作为底线,对违 规违纪零容忍。 唐晓良

浙商银行沈阳分行 扩大消保宣传触达面

本报讯 在"3·15"到来之 际,浙商银行沈阳分行积极贯彻 监管部门要求,切实履行金融消 费者权益保护主体责任,紧紧围 绕"权利 责任 风险"主题,以 "共促消费公平 共享数字金融" 为口号,深入开展金融知识宣教

其间,该行深入集市、社区、 商场等设置宣讲台,面对面向消 费者普及金融知识;通过向客户

发送提示短信,宣传本次活动口 号以及防范金融诈骗常识,提升 消保宣传的触达面;专门为老年 客户设置爱心窗口,提供适老化 工具,推广手机银行简化版,切实 帮助老年客户跨越"数字鸿沟"。

浙商银行沈阳分行将以此 次宣传活动为契机,持续提升服 务水平,优化服务环境,用心、用 情为广大金融消费者提供更优 质的服务。 顾元浩

平安产险辽宁分公司 开展线上消保知识进校园活动

本报讯 3月15日,根据辽 宁银保监局的统一部署,平安产 险辽宁分公司"3·15"消费者权益 保护教育宣传周活动拉开序幕。

公司利用门店作为消保宣 传阵地。全省69个门店设置消 费者教育宣传区域,张贴海报、 条幅,网点电子屏播放金融公益 动画片。

针对年轻群体,持续开展消 保知识进校园活动,与辽宁大学 经济学院保险班开展"3·15"消 保宣传活动,引导年轻消费者树

立理性借贷消费观念。

针对老年人特殊群体,优化 服务体验,增强老年人对智能技 术的了解和信任。在95511热 线设置老年客户人工快捷通道, 在"好车主"APP设置老年客户 语音报案模块,推出老年防诈骗 宣传单页。同时,成立专门的消 保团队,开展全员诚信合规教育 考试,开展高管接待日活动,通 过提升自身服务能力,给消费者 带来更优质的服务体验。

高晨瑞

招商信诺辽宁分公司 启动"3·15"教育宣传周活动

本报讯 为持续扩大金融 知识教育宣传活动覆盖面,助力 今年"3·15"国际消费者权益保 护日宣传活动,招商信诺人寿保 险辽宁分公司在辽宁银保监局 的指导下,成立专项工作组,分 公司总经理沙丹督导,全体员工 积极开展"3·15"国际消费者权 益保护日宣教活动。

公司多部门通力合作,以招 商信诺人寿保险辽宁分公司客 服日常工作为背景,精心制作短 视频《名侦探客服为您服务》,以 诙谐幽默的方式,帮助消费者建 立理性投资观念,提升防范电信 诈骗意识。活动期间,招商信诺 人寿保险辽宁分公司以多种形 式持续推进宣教活动,践行"以 客户为中心"的经营理念,不断 营造"共促消费公平、共享数字 金融"的良好社会氛围。

佟晓静

盛银消费金融公司提醒大家理性消费

本报讯 近两年,消费金融行业迅 猛发展,但一些金融消费者对权益保护 的意识不足,导致合法权益被侵害事件 时有发生。在"3·15"消费者权益保护 教育宣传周期间,盛银消费金融公司通 过宣传,帮助消费者树立理性消费理

念,避免过度负债,依法理性维权。

目前,市场上存在一些金融消费误 区——有人办理手机分期付款时,被业 务人员误导、蒙骗,无形承担了很多隐藏 费用支出。一些消费者深陷现金贷平台 借贷陷阱,利滚利欠下几十万元债务。

金融消费者如何做到理性消费?盛 银消费金融公司提醒消费者,一是要做 到无收入不提前消费,二是有收入也要 量力消费,三是有负债更要谨慎消费。 如何避免过度负债? 金融消费者一要知 道没有"免费"的贷款,二要知道不还贷

款要承担后果,三要知道"以贷养贷"行 不通。金融消费者既要勇于维权,又应 合理、合法、理性维权,要学会运用调解、 仲裁、诉讼等多元法律维权方式,做理性 消费者。在维护自身利益的同时,也要 遵循正常金融服务秩序。 张嘉益

022年辽宁诚信金融品牌巡礼

创新宣教方式 沁润百姓心田

-建设银行辽宁省分行积极探索消保数字化宣教模式,提供有温度的金融服务



建设银行辽宁省分行积极响应监管部门号召,提高站位,履行大行担当,将金融知识教育宣传融入日常工作。特 别是2021年以来,分行积极探索数字化宣教创新,线上线下相结合,提供有温度的金融服务,通过数字化宣教让金 融知识"飞入寻常百姓家",并将金融知识送到乡间地头、大山深处,不断延伸金融教育资源的广度和深度。



建行抚顺分行开展"反诈在行动,春节不打烊"联合宣教活动。(资料片)

年客群"一看就会,一学就懂";手机 数字化宣教创新 温暖老年客群 初春时节,建行盘锦花园支行 营业大厅迎来一位老年人。"孩子,你 昨天分享的消保常相伴活动,我扫码 参加了,学会很多东西。那个'消保从 娃娃抓起'的电影,小孙女可爱看了。 你们对老年人的服务太周到了!以

最大的褒奖。 建设银行专门制作"全民造福季 建行消保常相伴"等老年消保课程, 案例化讲述预防电信诈骗知识,让老

后我就在建行办理业务了。"奶奶脸

上洋溢的笑容,就是对客户经理小王

银行开通"智能班课讲消保"功能,方 便老年人"听见"消保知识,享受智能 化福利。建行辽宁省分行在借力金 融科技做好老年群体消保宣传的同 时,组织辖内分支机构"请进来"与 "走出去"相结合开展金融知识宣 教。在沈阳,于洪支行打造适老服务 "温暖的家",邀请社区老年人来到网 点,教会老年人数字货币知识,使用 智能手机参与数字化宣教活动,帮助 老年人跨越"数字鸿沟",搭建"传统 金融服务"与"数字金融"之间的桥 梁;城内支行重要节假日邀请老年人 到网点参加活动,增强预防电信诈骗 意识;北站支行与社区联动,通过



建行本溪泡子沿支行举办"小小银行家"主题公益活动。(资料片)

"人+数字化"模式,方便社区老年人 在家学习金融消保知识,帮助老年人 远离非法金融活动;沈河支行组织员 工深入网点周边,送金融知识到社区 老年人身边,秉承"消保为民"的初 心,用心、用力、用情做好老年消保宣 教工作。

从娃娃抓起 助力青少年阳光成长

建行辽宁省分行组织辖内分支 机构利用重要节假日,走进学校开展 人民币反假币、保护个人信息等金融 知识宣传,针对青少年易受侵害的社 会痛点难点问题,通过创作"消保从

娃娃抓起、消保青年说、智者说"系列 作品,用孩子们的视角,场景式再现 生活中的点滴小事。通过讲述典型 案例,教会孩子们识别电信诈骗,做 好信息保护,从小树立正确的金融 观、价值观,切实提升青少年金融素 养,实现教育一个孩子,辐射一个家 庭,造福全社会。

建行辽宁省分行积极筹备"3·15 消费者权益保护宣传周"系列活动, 组织开展"绘就美好未来-我与建行 消保的故事"青少年绘画大赛,将青 少年美育教育与金融知识教育相结 合。辖内分支机构结合区域特点,开 展了丰富多彩的青少年消保活动。 在本溪,本溪泡子沿支行联合桓仁朝

阳社区壹基金儿童服务站组织开展 了"弘扬雷锋精神 争做反诈小达人" 主题金融公益活动。建行青年志愿 者王金晨、冯艺以童话故事《白雪公 主》开场,为孩子们讲授了如何识别 诈骗伎俩、防范诈骗手段等知识,增 长孩子们见闻。在沈阳,铁路沈水湾 支行联合浦江社区创新开展的"小小 银行家 邻里金融行"青少年沉浸式 职业体验活动,送金融知识到孩子们 手中,真正做到"授人以渔",助力青 少年阳光成长。

多领域拓展 建行消保宣传外延

3月5日,在辽宁各地"学雷锋" 的热潮中,城市乡村、田垄地头,处 处可见建设银行消保工作者的身 影。在沈阳,他们通过党建带动团 建,组织青年党员、团员与联学联建 企业共同开展"学雷锋"活动同时, 教会企业员工通过数字化经营活动 "消保分会场"了解金融知识,助力 企业经营生产;青年员工组成志愿 者小分队,与社区居委会联动,开展 与三八国际妇女节相融合的主题宣 传活动,教会社区居民通过数字化 方式学习金融知识。浑南支行走进 医院,为医护工作者送上金融消保 知识。大东支行走进军队,为战士 送上金融消保的"新春第一课"。在 抚顺,建行员工早早来到村里,为少 数民族老人送温暖,教会他们使用 智能手机学习"老年消保"课堂知 识。在本溪银保监分局正式命名的 公益性示范窗口——"金融知识教育 示范基地",建行本溪分行积极创建 "青年之声"金融知识公益讲堂项目,

举办包括"3·15金融消费者权益日" "安全使用银行卡""防范电信网络 诈骗""普及金融知识 守住钱袋子" 等公益讲堂百余场次。小市支行 "张富清志愿服务队"冒着刺骨寒 风,为工地的建设者送去实用的金 融消保知识。在锦州,建行员工走 进广场、工地,现场教会老年人、农 民工通过数字化方式学习金融消保 知识。在葫芦岛,建行员工积极参 与社区志愿服务,为百姓送去防疫 知识的同时,将消保课堂搬到百姓

建设银行消费者权益保护工作, 始终以"服务为民"的情怀,用百姓喜 闻乐见的形式,融入百姓生活。建设 银行率先在业内,制作全国标准版手 语八项权益宣教视频、盲文版八项权 益手册,帮助残障人士学习金融消保 知识,为残障人士筑起温暖港湾;在 同业中,率先完成蒙古语、藏语、维吾 尔语、壮语、朝鲜语、傣语六个语种八 项权益知识手册制作,创新少数民族 百姓金融消保宣教模式,助力民族地 区百姓金融素质提升。同时,建行鞍 山分行还积极参加属地民政局和慈 善总会联合举办的春节送温暖公益 活动,宣讲消保知识和现场指导参与 者安装反诈APP,提升其财产安全防

"让金融知识触手可及,营造公 平的消费者教育环境,让每一位金融 消费者都能感受到'建行消保有温 度,暖暖的',让百姓'乐在其中学在 其中',共同构建和谐健康的金融环 境,是我们辽宁建行人持之以恒的追 求。"建行辽宁省分行消费者权益保 护部负责人姚震如是说。

张 雷