

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

泰康养老辽宁分公司 构建金融消保屏障打造诚信品牌

本报讯 泰康养老辽宁分公司扎实推进“3·15”教育宣传工作,加强保险消费者权益保护,提升风险意识,消除侵权隐患,普及金融知识,构建金融消费者权益保护屏障。

3月9日,分公司总经理栗志斌组织相关人员召开“3·15”教育宣传活动启动会,统一思想,同时进行了细致分工,要求部门协同,信息同步,行为量化,提升效率,将“3·15”期间的教育宣传工作及消保工作常态化。启动会后,各职能部门立即响应,围绕重点核心内

容开展“3·15”教育宣传活动。

执行总经理负责制,加强消保机制建设。分公司成立了以总经理为组长,相关部门联动的“3·15”消保工作小组,负责分公司消保工作的整体统筹及工作落实;梳理各部门消保工作的具体职责与分工;制定《泰康保险股份有限公司辽宁分公司消费者权益保护工作基本制度(暂行)》管理办法;初步议定消保工作的考核机制;进一步完善问责制度及整改措施。

开展多元化多频次的教育宣传活

动。线上线下相结合,开设以案说法小课堂,推动解决“数字鸿沟”,普及金融知识,维护合法权益;以进企业的形式为主,进行金融知识的培训与普及;通过辽报专栏和自媒体进行覆盖宣传。

全面把控投诉风险,排除隐患。以属地管理、前置管理、主动管理为原则,通过排查未结投诉案件,积极做好客户沟通工作,开展重点投诉问题的日常监控,坚决杜绝多次投诉和升级的现象。

防范风险要从销售人员及销售行为抓起。公司反复播放“金融消费者八

大权益”动画片,提高员工对消费者权益保护的认知程度,杜绝销售误导;持续开展诚信教育,强化从业人员诚信经营的思想基础,以点带面,合规销售。

加强优质服务,提升客户体验,树立“泰康”品牌。泰康养老辽宁分公司在特殊时期助力抗疫,开展赠险活动;针对老年人及残障人士,智能数字化操作有障碍的情况,进行线上辅助,线下入户,悉心指导、耐心服务,为创建和谐金融生态,铸就诚信保险品牌贡献力量。

张月新 高鸣迪

交银人寿辽宁省分公司 开展“3·15”消保宣传活动

本报讯 为进一步优化保险服务,切实维护保险消费者合法权益,在“3·15”期间,交银人寿辽宁省分公司以“共促消费公平、共享数字金融”为主题,采用“线上+线下”的宣传方式,积极开展多样化消费者权益保护宣传。

线上通过官微、APP等渠道发布金融知识风险提示,引导消费者了解金融消费者八项基本权利,切实保护消费者的合法权益。

线下将诚信融入企业文化建设,组织开展“总经理讲消保”活动,同时面向老年人、残障人士以及无网点地区等积极开展金融知识普及,综合运用数字化技术拓展金融知识宣传教育和客户服务范围。

交银人寿将以此次宣传为契机,在日常工作中加强金融知识普及和金融风险提示,固化活动成效,切实维护消费者合法权益。

李杨

中行本溪分行与本溪市科技局 携手支持科技型企业做强做大

本报讯 日前,中国银行本溪分行与本溪市科技局签署战略合作协议。长期以来,该行与本溪市科技局、本溪科创企业建立良好合作关系,为本溪科技型中小企业发展壮大、转型升级提供强有力的资金支持。去年下半年,双方联合组织两场银企对接会,累计为13家科技企业投放8700万元贷款。截至目前,该行已为本溪地区10多家科技企业提供1.05亿元授信额度。

签约仪式上,双方对扩大合

作领域、共同构建“银企政”、协同合作“生态圈”“新金融+高科技”的融合创新体制机制,开展积极探讨。梳理了高质量发展、创造高品质生活,企业“融资难、融资贵”等问题,并进行深入研究。对建立健全科技和金融结合机制,完善金融支持创新体系,助力科技企业成长达成共识。未来,双方将在科技金融领域开展更深层次的合作,共同支持本溪科技型企业的发展。

赵强

中意人寿建设良好保险生态让消费者更中意

本报讯 近日,为提升金融消费者风险防范意识,建设和谐金融生态环境,中意人寿辽宁省分公司正式启动“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

其间,中意人寿秉持“以客户为中心”的专业化经营理念,聚焦多元客户群体和特定区域,开展立体化金融消费者教育宣传和金融知识普及工作,切实履行教育宣传主体责任,持续推动智能化服务应用,旨在让客户享受全方位、专业化、高品质

服务的同时,实现更深层次的消费公平,切实“共促消费公平、共享数字金融”。

线上活动,多元融合。中意人寿通过数字化技术开展线上保险消费风险案例互动,从贴近金融消费者生活角度,普及消费者依法享有的基本权益等,引导消费者采用正确方式维护合法权益。通过“中意人寿”服务号、“中意官微”订阅号、“中意人寿辽宁省分公司”订阅号等定期投放“风险提示”和

“以案说险”,通过典型案例剖析、热点问题解答、风险隐患提示,提醒消费者防范代理维权、非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动侵害。

线下活动,便捷贴心。中意人寿设立总经理接待柜台,实现零距离与消费者沟通,聆听客户心声,解决合理诉求,提升服务体验。同时,设立绿色服务通道,面向老年人、残障人士等特殊群体,优先办理业务,提供贴心关怀。同时,

加强“e服务”应用软件使用指导,解决客户运用智能技术等方面的困难。此外,中意人寿还开展《金融伴我成长》系列读物学习活动,提升员工和消费者金融知识水平及金融风险防范意识。

权益记心中,保险更中意。中意人寿将以“3·15”金融知识教育宣传活动为阵地,努力为金融消费者保驾护航,维护金融市场健康发展,共创良好的金融消费者权益保护环境。

李小娜 张媛

辽宁阳光财险多维度促进金融消费公平

为切实保护消费者合法权益,强化消费者金融保险知识教育,从更深层次、更大范围、更有保障和更可持续等维度促进金融消费公平,辽宁阳光财险积极落实辽宁银保监局工作要求,各级机构围绕“共促消费公平、共享数字金融”主题,通过线上线下相结合的方式,积极创新服务形式,开展了一系列消费者权益保护教育宣传和服务。

聚焦线上群体 践行“科技向善”

在阳光车生活APP、阳光财险官微、

官网上用消费者喜闻乐见的方式普及金融保险知识,对金融消费者依法享有的八大基本权利、维权救济方式等进行广泛的教育宣传,提醒消费者,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,实现更深层次的消费公平。

引导理性投资 树立理性观念

辽宁阳光财险多措并举,积极引导消费者树立正确的消费观念。一是充分利用各三四级机构办公场地和营业场所进行金融知识宣传教育,设置宣传

教育专区。二是在阳光车生活APP开展保护消费者权益知识有奖问答。

开展诚信教育 加强文化建设

“3·15”前,辽宁阳光财险组织全体客户接触点人员签署服务承诺书,提升员工服务意识。同时组织公司销售及管理人员接受金融消费者权益保护义务的教育培训,推动将诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营全流程。

消费者权益保护是一项长期工作,辽宁阳光财险坚持以客户为中心,不断

完善和创新服务举措,强化科技赋能,全面提升客户经营能力。聚焦“三大智能”,创新“爱陪伴”服务模式,搭建完善的消费者权益保护管理体系,严格客户投诉治理;强化线上服务平台功能建设,着力解决客户痛点,便捷客户服务,改善客户体验,用实际行动践行“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”的服务格言。

以人民为中心,共促消费公平,共享数字金融。辽宁阳光财险将消费者权益保护工作常态化,最大限度地维护金融消费者的权益。

王月婷

辽阳市公安局太子河分局 优化营商环境护航企业发展

本报讯 成立“护商联盟”“双星所队”,开展“警企共建”,打好服务企业“组合拳”……日前,辽阳市公安局太子河分局打造服务品牌,推出系列优服减负、便民利企的工作举措,为区域经济发展营造高效便捷的营商环境。

太子河分局立足企业发展需求,因地制宜谋划制定了一系列基层多元化治理新举措,打好服务企业“组合拳”,累计为企业提供服务30余次,主动帮助解决“急难愁盼”问题20件。同时,健全警企“联包帮”机制,设立10名警企联络员对辖区78家规模以上企业分片开展警企共建共治,严打整治扰乱企业正常生产经营秩序的违

法犯罪行为。今年以来,太子河分局破获盗窃案件5起,为企业追赃挽损60余万元,受理涉企类警情同比下降14.5%。

为深入优化法治化营商环境,太子河分局常态化深入企业开展安全指导、治安检查、服务管理、法制宣传等工作,推动警企座谈、开门评警制度化规范化,定期向企业通报治安形势,主动征求企业意见建议。春节过后,太子河分局开展警企座谈会两次,收集意见建议10条,立行立改10条,开展进企法制宣传两次,排查整改涉企安全隐患15处,辖区企业安全感、满意度持续提升。

庞敬群



数字化升级为优质金融服务赋能

——浦发银行沈阳分行多措并举“共促消费公平、共享数字金融”

核心提示

为进一步做好消费者权益保护和金融教育宣传工作,增强公众风险防范意识,消除侵害消费者权益隐患,构建和谐金融生态环境,近日,浦发银行沈阳分行启动了“3·15”消

者权益保护教育宣传周活动。该活动以“共促消费公平、共享数字金融”为主题,结合疫情防疫工作要求,因地制宜、切合实际,把金融知识送到广大消费者身边。



浦发银行铁岭分行员工对老年客户进行反电信诈骗宣传。 尚明 摄



浦发银行沈阳分行员工对客户开展“保护资金安全”宣传。 尚明 摄

今年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间,浦发银行沈阳分行创新宣传形式,充分运用网络和自媒体阵地辐射作用,精心培养行内主播,搭建直播间,推出《浦发云课堂》系列科普微课,以全息场景互动、科普动画、漫画、沙画等公众喜闻乐见的形式,结合疫情期间社会公众的实际需求,用全新的视角有重点地开展金融知识宣传活动,内容涉及知识科普、金融数字化解决“数字鸿沟”、共促消费公平以及防范非法集资、防范电信诈骗、个人金融信息保护等。

近年来,浦发银行沈阳分行一直坚持以客户为中心的经营理念,从场景切入,全力推动金融服务“线上化、数字化、智能化、生态化”发展,多方位保障消费者权益,让客户更加舒心、安心和放心,“共促消费公平、共享数字金融”。

机制完善 共促消费公平

浦发银行沈阳分行积极践行“金融为民”理念,强化金融消费者权益保护全流程管控机制,努力构建公平、和谐的金融消费环境。通过制定消费者权益保护审查管理办法,加强对区域性金融产品或服务、营销活动方案的审核评估,及时发现并纠正营销宣传中可能损害金融消费者权益的问题,全面规范营销宣传行为,防患于未然。

深入开展消保审查,前移风险防控关口;优化内部考评指标,建立纵横双向考核体系,加大考核力度,提高考核针对性,强化对营销宣传行为的过程监测与管控,推动个人信息保护、销售适当性、销售回溯等管理要求有效

落实,打造更有保障的消费公平环境。

关爱提升 引导科技向善

去年6月,该行“关爱”能力和“关心”力度实现再“升级”。一方面,深入老年群体开展需求调研和案例测试,收集老年群体运用智能技术存在的具体痛点、难点,了解老年群体使用智能金融服务的偏好和倾向。另一方面,通过智能体验监测系统,综合分析老年客户海量服务数据及用户反馈,筛选老年群体最关心关注的功能信息。通过认真研究老年群体呼声心愿,浦发银行关爱版APP全面调整页面结构、元素样式及交互流程,页面设计简洁,页面采用大字体、精选老年群体易认易懂的大图标以及高对比度颜色搭配,且对字

体加深加粗,增强文字展示效果。对相应功能进行辅助释意,以图文结合方式让老年人更容易识别按钮功能。将老年群体最常用的转账、储蓄、理财等功能放在首页,最大限度简化页面信息与交互流程,让老年人可以更快地找到自己需要的功能。

同时增加了附近网点查询及预约功能,将线上智能服务与线下传统服务相结合,为老年用户节省等待时间,提升网点的服务体验。除此之外该行还倾力打造了7×24小时的智能化企业级反欺诈系统,从多维度对用户的异常交易行为进行科学诊断和处理,涵盖了线上线下交易,嵌入了各类金融应用场景,能实现对高风险交易的实时拦截,将欺诈损失率控制在地域百分之一的水平。多种举措以金融科技提升金融服务能级,共促消费公平,引导“科技向善”。

服务延伸 共享发展温情

一家机构的服务边界有限,很难聚焦个人、企业、政府、金融机构等用户的全生命周期需求,须构建生态场景平台。浦发银行沈阳分行成立“科技合作共同体”,其由银行、科技公司、科研机构、投资机构等多方共同组成的“开放共享、共建共赢”生态平台,聚合了多种金融业态,以数据和人工智能为驱动,为全用户提供综合化、全方位、泛金融服务。在这种模式下,扩大及深化对生态圈的影响力,更加广泛地为用户创造价值,共享科技金融发展温情。

业务升级 践行绿色金融

长期以来,浦发银行沈阳分行始终致力于打造金融业的低碳银行,重点支持区域内新能源项目的建设、运营、收购等各生命周期

的个性化融资需求。政策方面,将绿色金融列为年度信贷政策优先支持类;资金成本方面,相比其他传统行业给予更为优惠的利率水平;业务流程方面,对绿色金融业务的授信审批开启“绿色通道”,进一步提高审批效率;产品创新方面,对于纳入国家财政及相关主管部门审核公布电价补贴清单的项目,推广“确权贷”业务,盘活项目存量资产,同时,探索碳中和挂钩贷款、碳配额、CCER质押授信等业务模式,助力企业绿色目标的实现;中小企业服务方面,推出“分贷”业务,为中小企业主和投资企业提供营运期贷款、合同能源管理等金融服务支持。



浦发银行沈阳分行员工为客户讲解“浦发云课堂”参与方式。 张铁鸣 摄