

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

中邮保险辽宁分公司提升智能技术水平 共享数字金融解决“数字鸿沟”

展业十一载,中邮保险辽宁分公司始终坚持“人民邮政为人民”理念。“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,分公司以“一老一少”“困难群体”为重点,围绕“共促消费公平、共享数字金融”主题,促进保险业数字化创新,全力推动解决“数字鸿沟”至“最后一公里”。

开展数字金融线上体验活动

积极推广“邮e保”APP,引导客户

线上办理业务,畅享便捷高效的数字金融服务;聚焦高频服务事项,制作在线承保、线上保全、续期缴费、电子化回访等业务的操作手册及视频教程,向特殊群体客户展示智能技术在金融服务领域的应用,帮助特殊群体提高智能技术运用水平,推动解决“数字鸿沟”。

开展金融知识“五进入”活动

沿“邮路”深入贫困群体、残障群

体、老年群体和青少年群体,开展金融消费者权益保护知识普及活动。重点宣传金融消费者八项基本权利内容和内涵,以金融知识教育宣传促进乡村地区消费者权益保护,实现更深层次的消费公平,推进乡村振兴。

开展“总经理接待日”活动

通过中邮保险官方网站、企业公众号刊登“总经理接待日”相关信息,自觉接受

消费者监督;开通24小时投诉受理服务电话,确保客户诉求第一时间处理反馈;开展线上满意度调查,了解客户保险需求及意见建议,持续提升综合服务水平。

保护金融消费者的合法权益,是全社会的共同责任。中邮保险辽宁分公司将坚持践行国企责任担当,以“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动为阵地,全力为金融消费者保驾护航。

张茜 谢文月

盛京银行举办 与国资国企深化合作线上论坛

本报讯 近日,盛京银行举办“服务央地协作 推进产融结合 与国资国企深化合作”线上论坛,贯彻落实新一轮东北振兴战略,助力国资系统央地百对企业协作行动。

本次线上论坛以“服务央地协作、推进产融结合”为主题,旨在通过央地协作行动政策解读、国资监管部门观点分享、银企合作经验交流等方式,共建产融结合新格局、共创协同发展新范例,共助东北振兴新突破。

盛京银行将以此次论坛为契机,进一步深化与国资国企协同发展,优化金融服务供给,加速产融结合,在服务央地协作和辽沈全面振兴中锻造盛京模式,贡献盛京力量,勇当金融先锋。论坛期间,盛京银行与央企代表辽宁大唐国际新能源公司、央地协作项目代表阜新中化农牧协作项目签署战略合作协议。

盛文

农行本溪分行南芬桥头分理处 将金融知识送进田间地头

本报讯 近日,农行本溪分行南芬桥头分理处充分发挥农村金融主力军作用,在进村入户办理金融业务的同时,将金融知识送进田间地头,维护农村金融消费者的合法权益。

农行本溪分行南芬桥头分理处与桥头村村委会密切配合,合力完成桥头村土地补偿款的发放工作。为了提升客户的服务体验,南芬桥头分理处安排专车接送,设置专用窗口减少村民等候时间,在休息区内提供茶水。

同时,工作人员根据村民需求,讲解金融防骗常识,普及银行理财知识,并合理为村民做好资产配置。仅用两个工作日,为村民发放补偿款140万元。南芬桥头分理处用高效周到的服务获得了好评。

南芬桥头分理处努力践行普惠金融,服务乡村振兴的宗旨,用实际行动打造了农行本溪分行服务城乡的良好社会形象。

刘洋

国华人寿辽宁分公司助力构建和谐金融环境

本报讯 国华人寿辽宁分公司坚持“以消费者为中心”的发展思想,在“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间面向社会开展宣传活动。以线上线下相结合的形式,围绕以下四大主题开展宣传活动:

聚焦特殊群体,解决“数字鸿沟”问题。公司将多层次、多形式、有针对性地

开展各项服务和消费者教育活动,重点关注老年人、残障人士等特殊群体,推进金融服务数字化转型的教育宣传。

利用风险提示,倡导理性投资观念。公司将针对投诉反映焦点、社会关注热点等开展风险提示,提示消费者防范非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动侵害,增强保险消费者风险

识别能力及自我保护能力。

开展诚信教育,加强公司诚信文化建设。公司将对内加强全体从业人员诚信教育,加强诚信文化人才队伍建设,尤其加强各级管理人员履行保险消费者权益保护义务的教育培训;对外向消费者宣导坚持诚实守信原则,在投保阶段和保障期间积极履行投保人责任

及义务。

妥善化解各类投诉纠纷。“3·15”教育宣传周活动期间,国华人寿95549电话客服热线、微信平台“国华人寿小喇叭”、官网在线客服等均有专人负责并保持畅通,各机构开展“总经理接待日”活动,切实提高消费者服务满意度。任喆

厚植精神沃土 点亮税务暖心“志愿红”

——辽阳市弓长岭区税务局坚持以雷锋精神铸魂育人

立足税收岗位,争做为民服务“螺丝钉”;厚植精神沃土,点亮税务暖心“志愿红”。弓长岭区税务局坚持以雷锋精神铸魂育人,让雷锋精神光耀税徽,全方位、多举措打造“雷锋式”模范税务机关,取得显著成效。

开展丰富的学习活动

将雷锋精神融入税收工作

今年,弓长岭区税务局邀请著名学者杨青山教授讲授题为《学习雷锋精神 争做新时代税务先锋》党课;组织军转干部

到雷锋战友夏桂珍的家中走访慰问,听老人讲述雷锋在弓长岭焦化厂工作期间发生的故事;与鞍钢集团矿业弓长岭有限公司联合开展党建共建活动,税企双方共同参观弓长岭雷锋纪念馆,观看以弓长岭为原型的电影《奔腾的群山》。弓长岭区税务局通过开展形式多样的学习活动,用雷锋精神持续强化税收队伍思想道德建设,干部职工将雷锋精神内化于心、外化于行。

立足税收岗位

争做为民服务的“螺丝钉”

金税三期社保费征管信息系统和

社保医保新系统上线后,弓长岭区税务局业务骨干立即前往鞍钢集团矿业弓长岭有限公司,为企业及其下属11家企业现场办理社保费核定、信息关联、申报、缴费等业务,让企业5462名员工都能够正常享受到社保和医保待遇。弓长岭区税务局诚聘9位“纳税服务体验官”,改进纳税服务,不断提升群众的满意度和获得感。

厚植精神沃土

开展“我为群众办实事”实践活动

为进一步拓展税收服务领域,发扬

雷锋“全心全意为人民服务”的精神,弓长岭区税务局通过开展各种丰富多彩的社会志愿服务活动,将“我为群众办实事”落到实处。去年重阳节期间,该局全体党员干部到弓长岭区小录村慰问孤寡老人,并送上米面油等生活物资;除夕夜,9名税务干部自愿报名参加疫情防控;以开展“我为群众办实事”实践活动为契机,开展“金秋助学”献爱心活动,累计捐款2万余元,资助困难学生完成学业。

黄静 庞敬群

新民职专今年计划 培训新型职业农民5000人

本报讯 新民市职业中等专业学校致力于乡村振兴培养高素质实用人才,努力在“产融结合、产教并举”上实现新突破,不断增强职业教育专业与产业紧密度。2022年,面向返乡农民工、退伍士兵等,实施新型职业农民培训工程,计划培训新型职业农民5000人。

学校还大力推动专业优化、调整、升级和新建工作,加快培养紧缺人才。据校长刘善文介绍,学校申请增设的风力发电设备运行与维护专业现已通过初审,将于9月开设。该专业毕业生将就业于风电、风电技术服务等企业,从事风电设备的安装调试、运行生产等工作,这一专业的开设将拓展学生的就业发展空间。

服务。完善涉农专业人才培养模式,推进涉农专业特色发展,今年力争实现涉农专业招生突破200人。

石莉

共促消费公平 共享数字金融

2022年辽宁诚信金融品牌巡礼

暖心服务诠释责任担当 教育宣传助力社会和谐

——兴业银行沈阳分行开展金融消费者权益保护教育宣传活动



一直以来,兴业银行沈阳分行始终贯彻落实监管机构的工作要求,秉承金融服务回归初心的发展理念,依托辖内机构、网点布局,组织开展金融消费者权益保护教育宣传活动,着力打造“兴公益”惠民驿站,在践行社会责任的同时,也为广大金融消费者传递金融温度。



兴业银行沈阳分行社区支行对老年客群开展防诈骗科普宣传。 火柴 摄

打造“兴公益”惠民驿站 暖心服务传递金融温度

“一点一滴,一兴一益”,兴业银行沈阳分行以惠民驿站为载体,为广大群众长期免费提供休憩饮水、免费WiFi、手机充电器、老花镜、婴儿车、轮椅等基础便民设施以及防疫物资,让人们感受到“兴业关爱”。

“累了能歇脚,渴了能喝水、没电能充电、饭凉能加热”,在驿站这一方小天地内,更多的人通过兴业的爱心

举措,体会到了都市温情、人间关爱,也感受到了这一份有担当、暖人心的“兴业力量”。

推动金融服务回归初心 教育宣传体现社会责任

“线上+线下,融入+融合”,兴业银行沈阳分行始终致力于从多维度出发,探索金融教育宣传活动的更多形式。

在线下,兴业银行沈阳分行开辟“公众教育专区”,提供防范电信

诈骗等金融知识宣传资料,在网点电视机、海报屏滚动播放消保宣传视频、标语,帮助消费者了解政策精神;在人流密集的街心公园、农贸市场,向周边群众及商户普及防范电信诈骗、个人金融信息保护等金融知识,帮助群众下载安装“国家反诈中心”APP,引导群众提高防范意识,做好个人信息保护。

在线上,兴业银行沈阳分行制作“青春不负债,远离校园贷”沙画视频,生动讲述发生在身边的真实案例,倡导年轻人理性消费;制作以老年人防诈骗为主题的微信长图,以通俗易懂的形式帮助老年人了解金融知识,防范电信诈骗;开展以防范非法集资为主题的线上知识问答活动,以图文结合的形式,充分揭示非法集资的特征及危害,积极宣传“避雷”方法。

兴业银行沈阳分行上述一系列活动收到了良好效果,切实提高了广大群众的防范意识、反诈能力,也让大家对金融产品有了更多的了解,看得明白,用得放心,对金融机构平添一份信任。

金融服务有温度,用心服务不打烊。“3·15”主题活动月只是一个起点,永远不是终点。

兴业银行沈阳分行将以此为契,继续探索,不断前行,争取以更加优质、贴心、安全的金融服务,拥抱广大人民群众,践行责任担当,成为域内的精品银行。

杨丹

线上服务共享数字经济 履行职责促进消费公平

——平安银行沈阳分行构建立体式教育宣传网络维护消费者权益



平安银行沈阳分行十分重视消保工作,持续开展了一系列面向社会公众的金融消费者权益保护教育宣传活动,取得了一定成效,获得了社会认可,赢得了群众点赞,有效地维护了金融消费者的合法权益。

教育宣传网络获群众点赞

在教育宣传活动的准备中,平安银行沈阳分行积极普及金融维权知识,强化风险意识,让客户最大限度地学习金融消费者权益保护方面的知识,了解自身可以享受到的权益。

沈阳分行坚持线下教育与线上教育相结合,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。沈阳分行教育宣传活动形式多样,内容丰富,既有全面的金融法律、金融犯罪概念普及,又包含当下常见的金融诈骗案例讲解;既有面向全社会的普适宣传,又有面向老年人、青少年学生的针对性宣传,形成全方位立体化法治宣传态势。

沈阳分行通过多形式、多渠道、多角度、高密度的金融知识教育宣传,构建立体式教育宣传网络。一是创新线上宣传载体。充分利用互联网优势,利用微博、公众号和微信群等推送金融消费者权益保护常识、法律政策知识等,有效扩大金融宣传覆盖面。二是“阵地战”与“主动出击”相结合。网点工作人员向前来办理业务的客户发放宣传彩页,向广大客户普及金融知识,引导金融消费者理性投资;室外宣传人员进商户、进单位、进社区、进学校、进企业,现场向市民分发“金融消费者权益日”宣传手册,积极向过往群众讲解电信诈骗惯用手段,普及征信、反假币、防范和打击非法集资等金融知识。

切实维护金融消费者权益

平安银行沈阳分行告知客户银



平安银行沈阳建设大路支行员工对客户进行反电信诈骗宣传。 李婷 摄

行投诉受理方法、处理流程,切实增强金融消费者自我保护意识。

积极受理客户投诉,在营业室公示消费者投诉流程及区域直拨电话,并确保直拨电话在工作日接通服务热线,为客户提供7×24小时不间断服务。随时受理客户来电投诉,通过调解,有效帮助群众化解矛盾纠纷。在有效时间内为客户提供解决方案,处理成功后建立投诉档案登记并做好统计汇总,通过全面分析客户投诉的原因,切实做到让“语音多跑腿,群众少跑路”。

推动适老化教育宣传

平安银行沈阳分行将教育宣传与推动金融服务适老化相结合,帮助老年群体适应数字化生活,破解适老服务难点。重视老年群体适应互联网

社会的内在需求,暖心、贴心指导,改变老年人不会用、不敢用互联网产品、智能化服务的心态,让他们更好地融入智能化的社会环境。针对老年群体因年老体弱、视力听力衰退带来的种种不便,在工作方面灵活安排人力,设立老年人专用的“弹性窗口”,减少等待时间,方便老年人办理业务,银行还配备了爱心轮椅,在出入口处搭建了专用坡道,大厅里也摆放着老花镜和放大镜,便于老年人阅读后续文件。同时,沈阳分行在老年人常去的公园、社区服务中心等地开展金融知识教育普及活动,发放宣传册,向老年人讲解如何防范金融风险,为老年人筑牢防诈骗“防火墙”,引导老年人提高防范非法集资、非法诈骗的意识和能力。

张洪彦