

## 2022年金融联合教育宣传活动专刊

金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民

# 聚焦重点人群每周推出一个主题 沈阳光大银行开展金融知识宣传活动

**本报讯** 为切实提升社会公众金融素养,防范化解金融风险,营造清朗金融网络环境,光大银行沈阳分行积极响应中国人民银行沈阳分行、辽宁银保监局等监管部门号召,于9月深入开展“金融知识普及月”金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”集中宣传活动。

精心组织推动,保障宣教质效。该行成立专项活动领导小组,持续加大“阳光消保”品牌推广力度,结合监管要求和总行“2022·阳光消保温暖

守护”全年特色活动总体规划,动员沈阳分行全体员工参与,与广大金融消费者同频共振,形成宣教合力,切实提升金融素养。

创新宣教形式,聚焦重点人群。本次活动,该行以“C+1+N”模式,在面向广大消费者开展教育宣传活动的同时,聚焦老年人、青少年、农村居民等群体,每周宣传一个主题,同时,通过开展“我是光大消保人”“行长话消保”“您的权益 我来守护”等活动,突出宣传效果。

开办驻村讲堂,共建“美丽乡村”。为助力乡村振兴,提升农村居民金融素养和风险防范能力,该行发动党员员工与村民结对子,共同推进美丽乡村金融消费者权益保护。同时,积极探索在驻点帮扶村创建“乡村金融教育基地”,设置引导牌、金融知识讲堂、金融消费者权益保护站等,进一步开展“乡村振兴有你”宣传,让广大偏远农村居民受益。

推进适老化服务,打造“敬老驿站”。该行持续推进适老化服务,在网

点环境、硬件设施、服务流程、人员配置等方面改造升级,设置“老年人服务窗口”“老年人服务专区”等,配备老花镜、放大镜等物品,组建“爱心专员”队伍。此外,利用有条件的网点设置敬老驿站”服务专区,争创光大银行“敬老示范网点”,让更多的便民服务惠及老年客户群体。

今后,光大银行沈阳分行将继续积极践行社会责任,为营造良好金融市场环境贡献力量。

李硕

## 浙商银行沈阳分行 举办15场金融知识普及活动

**本报讯** 为切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,提高全民反诈反诈意识,近日,浙商银行沈阳分行开展了一系列金融联合教育宣传活动。

浙商银行沈阳分行聚焦“一老一小”等重点人群和防范诈骗意识薄弱地区,围绕消费信贷、个人信息保护、数字化金融服务、银行理财打破刚性兑付等金融常识,就非法吸存揽储、养老领域金融

融诈骗、电信网络诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者合法权益及危害金融稳定安全行为,进行金融知识普及教育。截至目前,该行已开展风险提示和反诈反诈技能实地宣讲15场,网店内宣传70余次,开展员工主题教育10余次,发布网络原创作品10余篇,发放宣传折页近8000份,发送短信1.23万条,充分发挥了金融卫士作用。

顾元浩

## 平安银行沈阳分行 邀请专家线上开办反诈讲座

**本报讯** 为进一步强化金融消费者权益教育,保障用户资金安全,平安银行沈阳分行于本月开展了“反诈保平安、解压小卖部”线上、线下教育宣传活动。

平安银行沈阳分行营业部及惠工广场支行分别在网点设立以“反诈保平安、解压小卖部”为主题的教育宣传专区,消费者可在专区参与趣味互动,缓解日常的工作、生活压力。为减少线下接触,设立“反诈保

平安、解压小卖部”网页版,邀请专家在线上开办反诈讲座,为金融消费者讲解各类金融骗局及其化解方法;将反诈知识融入视频和小游戏,使金融消费者了解电信诈骗特征,避免落入骗局,这不仅增加了趣味性,还进一步提高了参与者的认知。今后,平安银行沈阳分行将持续开展金融教育宣传工作,并不断探索宣传模式,共同营造良好的金融市场环境。

阎莹莹

## 大都会人寿辽宁分公司 优化产品结构更好服务老年群体

**本报讯** 数字化技术不断融入生活场景,改变着我们的生活方式,如何让更多的老年人融入数字生活,成为影响“银发族”生活质量的重要课题。近日,中美联合大都会人寿保险有限公司辽宁分公司(以下简称“大都会人寿辽宁分公司”)从老年人的实际需求出发,持续优化产品适老、服务适老、科技适老,让“银发族”搭上数字化快车。

为更好地服务老年用户,大都会人寿官微开通了客户沟通通路即投诉入口,在入口初始页面增加字体选择选项,用户选择“放大字体”后,可使所有相关页面内字体放大。此外,针对老年客户,

公司客服热线电话提供一键转人工服务,并制定了专门的服务标准,要求客服放慢语速确保老年人能听懂、可接受,切实提升老年客户的服务体验。在公司柜面配备老花镜、医药箱、爱心座椅、可移动硬件、爱心轮椅等便民设施,柜面大屏幕及服务评价器界面滚动播放业务办理的视频教程,设置叫号机“老年客户专用端口”,并安排值班经理提供无障碍面对面服务。

今后,大都会人寿辽宁分公司将不断优化适老化服务举措,帮助老年人更好地享受科技进步带来的便捷数字生活,让暖心的服务走进更多老年人的心坎里。

徐波

## 沈阳民生银行提醒老年群体警惕“拍卖”陷阱

近年来,老年人投资理财需求不断增长,很多老年人关注收藏品市场,一些不法分子瞄准老年人,利用其风险意识不足、辨别能力不强、缺乏收藏专业知识等实施诈骗,侵犯老年人财产权利。在此,民生银行沈阳分行提醒老年消费者,提高防范意识,学习了解常见的收藏品高价拍卖诈骗套路,一旦遇到不要轻信。

一是警惕不法分子冒充拍卖公司

进行诈骗。不法分子将主要目标集中在60岁以上人群,以拍卖公司的名义拨打骚扰电话,询问老年人是否有收藏品,谎称可以帮着估价,还能以高价卖出。但事实上,这些拍卖公司根本没有拍卖资质,就是骗老年人上钩。

二是警惕用免费礼品作为诱惑设下的陷阱。不法分子多为团伙作案,有人负责通过电话、上门拜访等方式联系老年人,还有人冒充所谓

的“鉴定师”“拍卖师”。不法分子一般不会直接索要钱款,而是先邀请被害人参与假展会、假拍卖会,告知其可以获得免费礼品,或声称其公司参与过多次电视拍卖、收藏节目,以此获取被害人信任。老人领取免费礼品时,很容易成为受害对象。

三是警惕虚构天价估值,骗取各种费用。老年人一旦参加所谓的展会,不法分子就会想方设法劝说其成

为其公司会员,收取会员费;在评估藏品时,向藏品卖家开出虚高价格,后续再以“办理拍卖需手续费、服务费”等为幌子,骗取卖家钱财。

民生银行沈阳分行在本次金融联合教育宣传活动中,将针对老年群体开展金融知识普及及工作,通过举办沙龙活动、印发宣传手册等方式,提高其反诈能力。

唐晓良

## 建行盘锦分行开展文明创建提升企业形象

建行盘锦分行以满足客户需求、提升企业形象为目标,不断丰富和拓展文明创建工作途径,持续推进全行价值创造力的稳步提升。建行盘锦分行先后获得全国文明单位、全国企业文化建设先进单位、全国金融系统思想政治工作先进单位、全国金融五一劳动奖状等荣誉称号。

开展丰富多彩的社会实践活动。建行盘锦分行围绕社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德等内容,秉承“善建者行”理念,组建青年志愿

者服务团队,在学雷锋纪念日、公益事业、帮扶助困、公益慈善服务等活动中发挥示范带头作用;参加每年辽宁银保监局盘锦分局、中国人民银行组织的“金融知识普及月”“金融知识进校园”活动,组织人员讲解关于防诈骗、防信息披露、货币金融等相关知识,不断增强消费者的权利、风险和责任意识。

投身公益活动彰显社会责任。提高员工责任感、荣誉感是文明单位创建的落脚点。建行盘锦分行通过将责任意识与企业的经营战略密切

结合,致力于为城市发展作贡献。组织青年志愿者前往残障儿童贫困家庭进行慰问,并送上生活用品以及建行员工的美好祝福。为推进城市文明创建步伐,积极参加义务植树造林活动。每年组织青年员工为高考考生及家长提供志愿服务,组织员工参加义务献血,几年来,累计献血量近5万毫升。

树立窗口行业良好形象。建行盘锦分行坚持以客户为中心,在抓服务、提技能、创佳绩上下功夫,力争服务行为标准化、规范化,全面提升

全员服务能力、业务素质、职业形象和客户满意度。此外,出台并实施柜面文明优质服务规范活动方案,定期开展柜面规范服务检查,下发多期服务检查通报,奖罚分明,使得各机构网点的硬件环境、服务质量和效率得到进一步提升。树立服务典型,通过省行企业文化微信群、省市行信息网站等平台,对先进个人及先进网点进行宣传,发挥示范引领作用,进一步深化“以客户为中心”服务理念。

刘宏伟

# 坚守金融为民服务宗旨 开创金融消保工作新局面

——中国工商银行辽宁省分行消费者权益保护工作纪实

核心提示

金融消费者是金融市场的重要参与者,是金融业持续健康发展的推动者,也是金融机构服务的最基本对象。深入贯彻金融消费者权益保护理念,坚持“以客户为中心”的金融消保工作理念,是中国工商银行作为国有大行的重要职责,也是推动经营发展的内在要求。近年来,工行辽宁省分行持续加强消保体制机制建设,不断提升消费投诉治理能力,全面夯实消费风险防控基础,以“消保+服务”双轮驱动,不断促进消费者权益保护与业务经营的全面有机融合,探索出一条工行辽宁省分行金融消保工作高质量发展的新路径。



工商银行沈阳皇姑支行依托网点为老年客户提供便民服务。

### 深入落实“以客户为中心”的金融消保工作理念

维护好金融消费者合法权益,是商业银行落实“以客户为中心”的金融消保工作理念的根本体现,也是商业银行的责任所在。

中国工商银行始终坚持做人民金融的护航者,深化落实消费者权益保护各项管理规定,在消保工作中充分重视并付诸全力,

切实将消费者权益保护放在工作的第一位,彰显“金融为民”的本源价值,通过在经营管理各个环节充分保障消费者的合法权益,提升消费者服务体验,推动“金融为民”理念落到实处。

### 全面构建“全心全意为人民服务”的金融消保工作体系

工行辽宁省分行始终坚持“客户至上”的

工作思路,积极构建有工商银行特色的消保管理工作体系架构,通过高层引领、横纵联动、制度护航等一系列措施,不断推动消保工作落实见效。

高层引领,通过高管层组织推动,省市两级消费者权益保护工作委员会统筹协调,将消保工作深度融入生产经营的每一项业务中,切实有力地把握好、把牢工行消保工作的“方向盘”。

横纵联动,持续深化“全行共同做消保”格局构建,一方面发挥好省市行消费者权益保护办公室的牵头作用,另一方面通过压实各部门、分支机构消费者权益保护工作主体责任,强化横纵两个维度的协同联动,共同推动全行消保工作向纵深发展。

机制护航,全面推动全行消保工作制度、规范化和精细化落实。近年来,结合监管新规,工行辽宁省分行有的放矢地修订完善消费者权益保护工作管理办法、消费投诉处理实施细则、消费者权益保护审查办法等制度机制,促进全行消保工作开展有规可循。

### 持续提升“为民服务解难题”的消费投诉管理效能

工行辽宁省分行深刻认识到客户投诉管理对于提升产品和服务整体价值的重要性,将加强投诉管理作为提升产品和服务的有力抓手,以及服务全行改革发展大局的重要工作,持续优化投诉风险各层面和全流程管控措施,不断夯实投诉管理基础,提升投诉管理效能。工行辽宁省分行始终坚持投诉首问负责制、重点投诉监测预警、重大投诉快响响应等一系列消费投诉处理机制,强化对消费投诉信息的快速响应,以提升客户诉求解决体验、全力达成客户需求为宗旨,不断提高投诉

管理工作的效率和实效。

### 加强宣传营造和谐稳定金融消费环境

工行辽宁省分行充分认识到加强消保教育宣传对于构建和谐健康金融消费环境的重要作用,积极打造具有工行特色的教育宣传品牌,一季一主题,每月有重点,持续推动金融知识宣教工作扩点增面,牢牢把握正确舆

论导向,宣传好金融改革的新政策、新法规,唱响金融行业主旋律,引导金融消费者树立正确的金融服务消费观,打造工商银行良好社会形象。

金融企业全心全意做好金融消费者权益保护工作,对于营造和谐稳定的金融消费环境具有重要意义。站在新起点,面对工作新要求,工行辽宁省分行将执着追求、奋进笃行,拓展新思路、探索新模式、谋求新成效,奋力开创金融消保工作新局面。

王晨



工商银行辽阳弓长岭支行组织员工利用公交车载体开展反假币宣传。