

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

让适老化服务更有温度

阳光人寿辽宁分公司多措并举关爱老年人

本报讯 阳光人寿辽宁分公司坚持以消费者需求为导向开展各项服务工作,把做好老年群体服务作为加强消费者权益保护工作的重点之一,推出四方面关爱老年人升级服务举措,探索形成有阳光人寿特色的服务体系,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

服务老年人保险基本需求。公司在产品销售时针对老年人使用通俗易懂的语言讲解条款,做好老年人双录工作(录音、录像),确保老年人正确理解条款内容,切实保障老年人权益。同时增加系统标签处理,在投保、保全、理赔等业务环节,提示受理人员关注并重视老年消费者感受,提供适宜的服务。

全面升级线下服务能力。公司聚焦老年消费者临柜办理高频事项,制作相关业务操作指引并在服务场所张贴业务办理指引展板,便于老年消费群体阅读。充分考虑老年消费者需求,柜面优化老年消费者服务设施,开设老年人绿色通道,柜面设置平板电脑等设备,协助老年人

消费者使用智能设备办理业务。柜面还配备爱心座椅、老花镜、放大镜、血压仪、轮椅等老年人便利设备及急救药品,确保老年消费者临柜办理业务的便捷性及安全性。

持续提升线上功能。公司持续优化“我家阳光”APP服务通道,打造“敬老版”“关爱版”服务模式,结合重阳节、春节等中国重要传统节日,开展线上关爱老年人活动,满足人们对晚年美好生活的向往。

提升老年人诉求响应质效。公司充分发挥多元纠纷化解工作机制作用,简化老年消费者拨打咨询电话流程,老年消费者拨打时可直接进入人工服务队列获得服务,提升老年消费者诉求响应质效,畅通公司投诉维权渠道,开通专属调解通道,保护老年消费群体调解权。

阳光人寿辽宁分公司将不断优化老年人保险专属服务,全力打造更加贴心的适老化服务,帮助老年人更好地度过晚年生活。 苏航

民生银行沈阳分行开展线上金融知识宣传

本报讯 近日,民生银行沈阳分行开展“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”活动。结合辽宁以及沈阳当地的实际情况,民生银行沈阳分行多措并举开展线上宣传,突出活动特色,向广大金融消费者普及金融知识,助力百姓防范金融风险,维护合法权益。

在分行官方微信公众号上开设“消保”栏目,突出“易懂”“易懂”特色。本着“打破生硬说教,摒弃照本宣科”的宣教理念,民生银行沈阳分行在官方微信公众号开设“消保小课堂”和“以案说险”栏目,先后推出了《开学啦 这些校园诈骗活动赶紧来看看》《擦亮“火眼金睛”识破金融骗局》等多部作品。依托真实案例,结合朴实话风,讲述生活中需要关注的金融风险,持续帮助百姓提升金融素养,增强防范意识。

在新媒体开设《金融知识公益普及专栏》,突出“广”“博”特色。为提升宣传内容的接受度和新颖性,分行原创设计制作了多部短视频新媒体线上宣传作品。如《当医药公司“老板”遇上“警察”》《理性不刷单 拒绝校园贷》等多部短视频宣传作品,通过员工微信朋友圈进行持续推广。 唐晓良

中航安盟保险辽宁省分公司提升金融宣教活动触达率

本报讯 为切实提升社会公众金融素养,有效发挥好金融知识普及主力军作用,中航安盟保险辽宁省分公司根据辽宁银保监局有关部署,在探索疫情防控常态化形势下积极开展了一系列金融联合宣教活动,提升金融宣教活动触达率。

紧扣宣传主题强化宣传意识。围绕本次宣传主题,公司召开宣导会议并制订活动方案,精心组织,统一协调部署。分公司号召辖内各分支机构开展金融知识

普及学习活动,营造“做金融、学金融、懂金融”的良好氛围,强化员工宣传意识,不断提高自身金融知识普及能力,妥善解决不同客户的金融需求。

发挥网点优势创新宣传形式。分公司利用网点覆盖优势,积极组织全辖网点通过张贴官方主题海报、内设咨询接待台、悬挂主题条幅、LED显示屏滚动播放主题口号等形式开展职场宣传。通过制作宣传主题抖音小视频,辖内机构以点连

线打卡的创新形式增强线上传播效应,提升宣传力度,增加点击播放量,从而构建“线上+线下”金融宣传网络,不断扩大金融知识普及面,将金融知识宣传教育活动有效覆盖各类金融消费者。

围绕重点人群增强教育宣传。聚焦重点人群,将宣传教育与适老化相结合,围绕老年消费群体的日常金融知识需求,结合受众特点,整理防范非法集资、反保险欺诈、基础金融知识等契合主题的宣传

素材,分层开展金融知识教育,不断提升重点人群的防范意识和自我保护能力,营造良好和谐的消费环境,增强受众群体的获得感、幸福感和安全感。

作为金融保险机构,中航安盟保险辽宁省分公司将持续履行金融知识宣传义务,充分发挥社会责任,将金融宣教作为常态化工作,切实扩大金融知识教育宣传活动覆盖面,提升消费者触达率,与全社会共建辽宁省崇尚金融的金融生态。 王丽

建行丹东分行为地方经济发展贡献金融力量

本报讯 建行丹东分行以“三个能力”建设为根本遵循,深化新金融行动,不断增强为民服务情怀,持续为丹东经济社会高质量发展贡献建行力量。

坚守金融本源,服务实体经济能力持续提升。分行主动聚焦社会民生难点,以金融力量赋能社会,成功实现我省首家公租房租赁业务落地;发力服务新发展格局,制订大中型客户“一户一策”综合金融服务方案,近年来,共为丹东多家重点企业提供贷款60余亿元;充分发挥金融科技优势,实现市直中小

企业“一公里”模式,有效打通金融服务乡村“最后一公里”。

履行社会责任,助企战疫纾困担当。分行充分发挥市场稳定器作用,率先在同业搭建中国建设银行丹东分行线上“快车道”,确保疫情期间金融服务“不断档”。以“建行生活”为平台独家承接政府消费券发放工作,助力政府激活消费市场;严格落实企业纾困政策,普惠利率最低降至3.7%,提供延期还本付息等政策安排,覆盖56家小微企业、101名客户、金额4807万元;为7家中大型企业发

放贷款12笔共计2.3亿元。

党建引领,社会形象持续提升。分行充分发挥党建引领作用,组织党员到“红旗英雄连”开展现场教育,以高质量党建引领分行高质量发展。分行成功荣获“辽宁省脱贫攻坚先进集体”称号;分行营业部再次获评“中国银行业文明规范服务十佳示范网点”,并获评省级“最美工会户外劳动者服务站”;东港支行被东港市政府授予“金融助力乡村振兴贡献单位”荣誉称号。 黄丹宁

的法治意识和防范辨别能力。同时利用“金融知识直播间”以及制作宣传短片,对老年客户进行重点宣传,提醒老年人群防范以“养老服务、养老项目、老年产品”等名义的非法集资和诈骗陷阱。

今后,哈尔滨银行沈阳分行将持续开展金融知识教育工作,针对重点群体,不断创新宣教方式,凝聚全行之力,让金融消费宣传更有温度。 徐天滴

哈尔滨银行沈阳分行提醒老年人防范养老诈骗

本报讯 为不断加大金融消费者权益保护力度,强化消费者金融素养和风险防范能力,提高广大老年群众特别是老年群体风险防范意识,维护老年群体合法权益和社会稳定,近日,哈尔滨银行沈阳分行重点开展打击整治养老诈骗教育宣传活动。

哈尔滨银行沈阳分行辖内14家网点通过进社区的方式开展防范养老诈骗知识讲座活动,揭露养老诈骗犯罪手段,提高广大老年群体

防范化解金融风险 倾力服务社会民生

——中国银行辽宁省分行积极开展金融知识普及教育宣传活动纪实



中国银行辽宁省分行始终坚持以客户为中心的发展思想,积极贯彻落实监管要求,组织开展以“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”为主题的金融消费者权益保护宣传教育活动,针对不同重点群体金融知识薄弱环节和金融需求普及金融知识,帮助广大金融消费者提升金融风险防范意识,助力营造清朗金融网络环境,为辽宁经济建设贡献金融力量。

常态化普及金融知识 搭建多渠道金融宣传教育模式

活动期间,中国银行辽宁省分行充分发挥各类渠道和媒体传播作用,聚焦“一老一少”等重点人群的日常金融知识需求,结合受众特点,分层次开展金融知识教育,推进金融教育常态化建设,不断提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

线上方面,分行围绕非法吸存揽储、养老领域金融诈骗、虚拟货币危害、非法代理维权、个人信息泄露等侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定安全等消费者关心的热点问题或高频场景,制作图解、短视频、H5动画等新媒体作品在网络平台进行投放转发,带动金融好网民学

懂金融,增强风险防范意识。同时,在中国银行辽宁省分行公众号开辟“金融知识普及月”专栏,围绕常见金融风险,以情景案例的形式帮助消费者利用碎片化的时间学习与自身息息相关的金融知识,让金融知识普及更加生动形象。

线下方面,中国银行辽宁省分行辖属

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,得到广大市民的好评,收到良好效果。



中国银行鞍山分行依托网点开展金融知识普及讲座。

直播宣传金融知识 足不出户提升公众金融素养

近期,为使金融消费者可以足不出户了解金融知识,中国银行辽宁省分行辖属沈阳东北大学支行、辽中支行两大金融教育示范基地联手通过公益直播的

形式宣传金融知识。本次公益直播聚焦“一老一少”重点群体,广泛发动辖内青年员工,带领社会公众线上参观两大金融教育示范基地。

同时,分行还邀请中国人民银行沈阳分行、沈阳市公安局刑侦禁毒局反诈支队进行联合宣教,就《中华人民共和国反电信网络诈骗法》的试行、当下出现的

新型电信网络诈骗形式等消费者关心的金融问题,向社会公众进行科普宣传,进一步提升消费者风险防范意识和自我保护能力。



中国银行沈阳分行开展“金融知识普及月”公益直播活动。

强化金融服务惠民利企 为经济发展提供金融助力

构建普惠金融综合服务生态。分行坚守惠民初衷,近期出台“为暂时困难小微企业减负纾困措施”,做到“不抽贷、不压贷、不断贷”,对符合无还本续贷条件的小微企业,减少转贷环节、降低转贷成本,做到应续尽续。开展“惠如愿·千岗万家”行动,持续做好对涉农、小微企业和个体工商户的金融支持服务。

助力市场主体纾困解难。分行对住宿餐饮、批发零售、文化旅游、交通运输等行业及其他暂时困难的行业和客群,在符合授信条件的前提下,给予合理支持。对中小微企业和个体工商户,依托“中银接力通宝”“续融通”等产品,减少转贷环节、降低转贷成本,避免出现抽

加强网点适老化建设 帮助老年人跨越数字鸿沟

加强网点智能设备适老化场景改造。智能柜台开通了“长者版”功能,通过采用大字体、大图标,精选老年人常用的12个场景(如修改个人信息、查询余额等)展示,可自动放大音量,操作等待时长延长2倍等功能,为老年人使用智能柜台提供便利。同时,辖属全部网点设有直通电话,方便老年客户拨打。

开展老年人支付服务便利化工作。分行针对年龄较大、行动不便等特定老年人群体提供绿色通道和咨询、协助服务,在合规操作、风险可控前提下,采取上门服务、远程视频等安全、便利的方式办理相关业务。

强化便民设施建设。分行充分关注老年人、残障人士等特殊群体金融需求,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、爱心窗口要求网点全部布设。

重视老年人群体金融知识普及。分行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,有效提升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。

本文图片由中国银行辽宁省分行提供