

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

多措并举 让金融宣教深入人心

——兴业银行沈阳分行推进金融知识宣传普及工作纪实

兴业银行沈阳分行全面开展金融知识宣教活动,为切实提升公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造清朗金融网络环境作贡献。

兴业银行沈阳分行本着形式多样、注重实效的原则,采取“阵地厅堂”“线上+线下”等宣传模式,力争“走出去”“动起来”,大力丰富宣传内容,多维度、全方位地探索金融教育宣传形式。

营造宣传氛围

分行下辖各个网点积极营造宣传氛围。分行统一制作宣传折页、宣传海报及宣传条幅,并在各机构跑屏、广告屏及自助机具上嵌入海报及宣传口号。立足厅堂,向等待办理业务的客户宣传金融知识。

围绕“守护老年人的‘钱袋子’”“给青少年的金融课”以及“防范电信诈骗”等百姓所关心的主题,分行各网点现场发放金融知识宣传手册及折页,引导客户提高防范意识,普及金融知识。

组织宣传团队

各网点组织宣传团队,在机构门前、周边社区、广场、商场等地开展金融知识宣传活动。宣传团队走进街道、商区,主动为金融消费者提供金融知识普及及服务,力争做到将金融知识送到周边网点,送到消费者手中。



兴业银行沈阳分行员工向客户讲解金融知识。



兴业银行社区支行携手医疗单位开展志愿服务活动。

丰富宣传内容

为拓展本行消费者教育宣传新载体、新形式,提升消费者金融风险防范意识和能力,加强全行员工消保责任意识和消费者权益保护执行力,分行开展“以案说险”原创消费者教育宣传摄影创作大赛活动,向全行员工征集“以案说险”作品,展现消费者教育宣传场景、消保服务故事情节,从消费者权益保护的角度解析典型案例,并对消费者进行相关金融风险提示。

通过制作宣传视频、微信长图、公众号宣传、微信转发以及线上“直播课堂”“视频讲解”“游戏互动”等消费者喜闻乐见的形式,生动宣传金融知识,推动金融知识普及教育活动效果持续提升。

扩大宣传成效

兴业银行始终坚持制度与温度并行,通过持续提升服务质效,不断提高客户服务满意度,以此深化品牌形象,搭建企业与客户之间良好的沟通桥梁。兴业银行社区支行携手有关医疗单

位组织多家志愿团队,面对客户开展志愿服务活动,用朴实的行动把真挚的情感传递到客户心中。通过多元活动设置,为客户提供周到便捷的服务。参加活动的客户纷纷表示,兴业银行的便民服务很贴心,真正体现了服务群众的金融理念。

兴业银行沈阳分行将始终践行“以客户为中心”金融服务理念,积极采取多种宣传形式,与广大金融消费者交流互动,持续宣传普及金融知识,持之以恒提升金融消费者金融素养,促进金融消费公平,让金融为美好生活创造价值。陈威

华夏银行沈阳分行 开展“支行行长说消保”活动

本报讯 近日,华夏银行沈阳分行组织全行所属分支行开展以“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。

活动期间,华夏银行沈阳分行全辖27个营业网点共同开展“支行行长说消保”宣教活动。各营业网点行长亲自值守大堂,迎访客户,解答问题,并利用客户等待办理

业务时间在厅堂为客户讲解消费者权益保护知识。支行行长制作课件、以案说险,开展线上消保微课堂活动。在授课过程中,大家积极参与互动,收到了很好的宣教成果。华夏银行沈阳分行以实际行动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,为提升金融消费者风险防范意识贡献金融力量。

孙一川

永安财险辽宁分公司 引导消费者增强网络安全意识

本报讯 永安财险辽宁分公司在2022年“金融知识普及月”期间开展了一系列形式多样、内容丰富的宣教活动。

本次活动主题为“提升公众金融素养,促进国民金融健康,共建清朗网络空间,涵养良好金融生态”。永安财险辽宁分公司在各机构职场内摆放宣传册,聚焦重点人群,重点围绕“以案说险——打击整治养老诈骗”“风险提示

——防范保险销售误导”等内容进行宣传,帮助保险消费者正确认识和使用保险服务,引导保险消费者增强网络安全意识。其间,永安财险省内机构录制内容多样的防风险短视频,积极扩大宣传范围,提示老年群体提高警惕,远离养老诈骗,防止自身利益受损。永安财险将履行企业社会责任,发挥保险职能,为群众的金融安全筑牢屏障。金鉴

英大财险辽宁分公司 聚焦“一老一少”普及金融知识

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,近日,英大财险辽宁分公司在辖内所属分支行全面开展金融知识普及月联合宣教活动。

英大财险辽宁分公司聚焦“一老一少”等重点人群,通过“线上+线下”形式,开展非法吸存揽储、养老领域金融诈骗、非法代理维权等风险提示,宣传消费信贷、个人信息

保护等金融常识。同时,英大财险辽宁分公司以金融知识宣传区为起点,全面推进适老化环境建设,面向上门客户开展常态化教育,同时深入开展“四深入、全覆盖”活动,不断提升公众金融安全防范意识。

今后,英大财险辽宁分公司将多渠道、多层次开展金融知识普及活动,积极营造全社会学金融、懂金融、用金融的良好风气。南珠玉

辽宁振兴银行多渠道开展金融联合宣教

本报讯 为提升公众金融素养,涵养良好金融生态,辽宁振兴银行严格落实监管机构要求,充分利用线上线下多种渠道,聚焦宣传主题,开展金融知识宣传活动。

精心策划组织,形成宣传合力。辽宁振兴银行成立专项活动领导小组,动员重要部门的业务骨干进行联合宣教。通俗

易懂的语言、生动形象的动画人物、典型的“以案说险”案例,本次金融知识宣传作给广大金融消费者留下深刻印象。

线上线下相结合,聚焦重点人群。辽宁振兴银行以营业网点为中心,建立公众教育示范区,通过循环播放防范诈骗短视频、摆放金融知识宣传海报、折页和风

险提示等形式,向周边群众宣传普及金融知识。此外,辽宁振兴银行依托自身优势,充分利用官方微信公众号、视频号、微博和网站等互联网渠道,发布十余篇以“谨防以房养老诈骗”“警惕代理维权”“防范非法集资”等为主题的短视频和图文,截至目前,活动已触及社会群众近万人

次,起到了良好的宣传效果。同时,辽宁振兴银行深入社区,对重点人群进行金融知识普及,特别是为老年人和青少年群体普及存款保险、防范诈骗、个人征信等知识,提醒老年群体在进行投资之前与家人多商量沟通,选择正规的投资理财渠道,不要轻信网络虚假宣传。刘海

坚持客户至上理念 打造服务强行品牌

农行辽宁省分行大力做好消费者权益保护工作



2022年以来,中国农业银行辽宁省分行新一届领导班子坚持客户至上理念,提出了“全方位打造高质量服务强行品牌”的战略目标,深入贯彻落实监管部门及总行党委决策部署,锚定消费者权益保护工作目标,将客户满意作为检验工作的最高标准,真心实意做精金融服务,做优客户体验,为构建和谐金融消费环境贡献农行力量。



农行辽阳分行员工向客户讲解防范金融风险知识。



农行葫芦岛分行营业部员工深入村屯送金融知识上门。

构建全方位消保工作体系

农行辽宁省分行将深化消保合规管理作为金融消费者权益保护工作一项重要内容,持续构建覆盖“事前”“事中”和“事后”的全方位金融消保工作体系,维护金融消费者的合法权益。

事前环节方面,严格执行消费者权益保护审查机制,做好产品和服务“准入”管理,通过对制度文本、宣传文案等内容开展消保审查工作,认真查找产品和服务中可能侵害消费者合法权益的潜在问题,并结合金融消保的相关制度规定,累计对120余份送审材料提出针对性修订意见,确保向广大消费者提供可靠、放心的金融产品和服务。

事中环节方面,建立健全消保风险隐患事中监测机制,结合实际问题上发消保及投诉处理风险提示12篇,切实规范基层行的日常经营行为。同时,组织开展“拒微瑕、谋发展、共绸缪”消保好点子征集活动,向广大干

部员工收集产品和服务优化建议66条,探寻更多解决问题的“金钥匙”。

事后环节方面,强化消保事后监督,统一开展多次消费者权益保护专项排查工作,并继续开展2021年农行辽宁省分行“消保合规管理年”活动后,再次将2022年确定为“消保合规提升年”,拟定活动方案,梳理完善《辽宁分行消保合规性管理要点V2.0》,组织基层行深入查找消保工作薄弱环节,综合提升全行合规经营水平。

打造消保宣教“新名片”

农行辽宁省分行高度重视金融知识宣传教育工作,围绕金融消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题,整合宣传资源,创新宣教方式,依托多渠道、多形式的宣教工作,向消费者传递更多有价值的金融知识。2022年,累计开展线上线下活动1500余次,触及消费者350余万人次。

2022年,该行创作《心动大挑战! 识别消

费陷阱,远离上当诱惑!”等多篇原创微信推送,依托线上新颖的交互式阅读模式,在寓教于乐的同时,帮助百姓从个人信息保护、防范非法金融广告和电信网络诈骗等角度了解更多金融知识,多篇推文被中国人民银行、中国农业银行总行等微信公众号采纳。同时,该行借助新媒体力量,创新性地金融知识宣传搬到“直播舞台”,协同中国人民银行沈阳分行、沈阳市公安局反诈支队共同举办了“灵眸——共话反诈正当时”等多场线上直播活动,重点结合如何防范电信网络诈骗等社会热点话题,对诈骗手段、高发人群、防范技巧和惩戒措施进行详细讲解。

在线下,充分发挥800家营业网点布局优势,通过全部网点LED屏统一播放活动口号,在5200余台自助机具布放宣传海报,做到宣传专区设置到位、宣传资料投放到位、宣传口号播放到位、宣传人员落实到位、宣传信息发布到位,营造浓厚的宣传氛围。该行还组织基层行通过“走出去、请进来”的方式,在厅堂开展“金融知识微课堂”,在企业、乡村、学校、

社区、商圈开办消保讲座,重点提升老年人的防骗和自我保护能力,帮助年轻人树立理性消费理念。

为提升员工保护消费者权益意识,该行持续开展“辽宁农行消保学习日”主题培训活动,由省分行消费者权益保护部门提前拟定消保制度、服务典型案例等相关方面学习内容,利用每周三晨会时间组织全行员工统一学习,已累计下发专题学习资料117期,实现基层员工消保培训全覆盖。

积极解决消保领域突出问题

今年以来,该行将“投诉压降”作为全行五大重点工作之一,制订专项工作方案,建立健全专人负责、双线管理、检测评价、纠纷化解等工作机制,指导全行认真倾听群众呼声,积极回应客户关切,优化客户服务体验。遵循“先横后纵、纵横结合”的总体原则,打造出各条线齐抓共管、上下级协同联动的高效处置体系。同时,结合客户反馈积极寻找产品和服务被投

诉的原因,挖掘客户需求,改进产品、优化流程,切实解决客户“痛点”、流程“堵点”、业务“难点”。截至8月末,该行受理的客诉渠道投诉总量同比下降超30%,监管转送投诉同比压降约五成,客户服务满意度显著提升。

作为国有商业银行,农行辽宁省分行坚守服务实体经济和“三农”的使命。今年7月,该行在同业和系统内首创推出“阳光办贷”工程,通过出台一组政策、推广一批产品、建立一套机制、上线一个系统、建设一支队伍“五个一”举措,实现办贷人员、条件、过程、结果、监督“五个公开”,提升贷前、贷中、贷后全流程的公开性、透明度,树立“专业、高效、廉洁”的农行服务品牌。

为贯彻中央有关打击电信网络诈骗违法犯罪活动的重要精神,维护社会治安稳定和人民群众财产安全,该行持续加大电诈治理力度,对内加大全量数据挖掘力度,丰富“拉网式”分析排查维度;对外持续与公安、出入境管理局等部门形成合力,提升预警模型的监测质效。截至7月末,全行新增涉诈个人账户同比下降26.44%,电信网络诈骗治理成效显著。

同时,农行辽宁省分行全面落实减费让利,减轻企业负担的决策部署,秉持“应降尽降、应免尽免”工作原则,通过建立健全常态化的政策宣传、培训和检查机制,一以贯之做好减费让利工作。截至8月末,累计减免支付服务手续费2380.58万元,惠及客户13.08万户,帮助更多客户了解并享受到降费优惠政策。

围绕持续强化特殊群体和适老化服务建设,该行还持续推进“服务升温工程”,着力解决客户关注的热点和难点问题,改善服务环境、丰富服务内容、创新服务活动,优化产品和服务流程,推动网点服务质效齐升。对全部网点LOGO灯箱进行清洁、维修及更换;制作网点物品配置指引和网点形象建设标准适老化分册;完成784个浓情暖网节点的挂牌,累计为老年人等特殊客户群体提供上门服务9772次,进一步提升网点服务水平。

于 越 吴丽