

“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

# 辽宁银保监局要求金融机构创新开展消费者教育宣传活动 “3·15”教育宣传周今天启动

本报讯 记者张学军报道 “3·15”消费者权益保护教育宣传周于今天正式启动。

为持续提升金融消费者的获得感、安全感、幸福感,进一步推动金融消费者权益保护工作高质量发展,不断践行金融工作政治性、人民性,辽宁银保监局根据中国银保监会要求,结合辖内实际,创新开展2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,致力于营造公平和谐稳定的金融环境。

今年,辽宁银保监局再度携手本报开设“3·15”消费者权益保护教育

宣传周专栏,为各银行保险机构提供展示金融知识普及、消费者权益保护成果的交流平台。

今年,我省金融机构按要求创新开展“一把手讲消保”活动。为抓好“关键少数”,辽宁银保监局组织辖内各银行保险机构广泛开展“一把手讲消保”活动,对外面向消费者普及金融常识,增强消费者风险识别和防范能力;对内开展诚信文化建设,提升从业人员服务消费者水平。通过强化领导班子带头作用,形成共筑、共赢、共促、共进的诚信消费环境,切实提高金融消费信心。

做好网点阵地化宣传。辽宁银保监局要求各银行保险机构于3月13日至19日期间,在基层网点播放活动口号“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”,提高“金融消费者八项基本权利”和金融百科系列公益动画循环播放频次,充分发挥营业网点阵地化宣传作用,做好风险提示。

组织示范基地联动宣传。辽宁银保监局要求辖内各示范基地紧扣活动主题开展“3·15”教育宣传周专题体验活动,通过接待团体参观、强化互动体验、开展金融宣讲的模式拉近社会公众与银行保险机构的距

离,也可通过VR实景、短视频、直播等形式创新网上参观方式,开展线上参观活动。

创新创优助推高质量发展。辽宁银保监局要求辖内各银行保险机构结合不同受众人群特点创新活动形式,综合利用网络信息平台等各种现代传媒手段,积极营造多形式、多渠道、立体化宣传氛围,切实提升消费者有效触及率。

辽宁银保监局将通过线上随机抽查、线下实地走访,窗口指导与工作考评相结合的方式推进活动,确保活动取得实效。

## 平安银行沈阳分行推进“五进工程”普及反诈知识

本报讯 平安银行沈阳分行致力于扎实推进金融消费者权益保护工作,构建和谐健康的金融消费环境。

为进一步普及金融反诈知识,增强消费者风险防范意识和能力,践行金融为民理念,平安银行沈阳分行在“3·15”活动期间组织推动金融知识进校园、进乡村、进社区、进企业、进商超的“五进工程”。此次活动覆盖重点人群,聚焦重点领域,因地制宜地为金融消费者制订宣传教育方案,讲解金融知识,提升风险防范意识。活动受到社会公众的热烈欢迎与响应,一些客户积极热情地参与到活动中来,工作人员

耐心地讲解和引导,帮助他们消除了金融知识方面的盲区,掌握了识别诈骗的技巧,了解到作为金融消费者享有的八项基本权利,学会了通过正规渠道进行合理维权。

孙野

## 招商信诺人寿辽宁分公司“线上+线下”宣传消费者权益

本报讯 近日,为践行“以人民为中心”的发展思想,推动保险业消费者权益保护和金融知识普及工作高质量发展,招商信诺人寿辽宁分公司全体员工,在“3·15”期间开展以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的金融知识普及宣传活动,活动通过“线上+线下”的方式,宣传消费者权益、普及金融知识、提升消费者

风险防范意识。线上通过官方微博、完美人生APP等渠道开展金融知识风险提示,通过“以案说险”剖析典型案例,提醒消费者防范金融风险。线下组织开展“一把手讲消保”、为特殊群体设立绿色通道等活动,切实将消费者权益保护工作常态化,维护消费者合法权益。

李晶

## 中国银联倾力守护消费者“钱袋子”

本报讯 春意渐浓,消费回暖。中国银联携手商业银行等产业各方持续优化支付服务,探索产品和服务创新,为金融消费者打造更加安全、便捷的支付体验,并将消费者权益保护融入各个环节。

筑牢安全防线,保护消费者每一笔支付。中国银联坚持科技驱动,持续提升智能风控能力,深化产业联防联控合作,为消费者提供全方位风险服务。近年来,银联推出银联云产品并打造云生态,初步建成金融级安全可控的云基础设施。基于大数据技术打造了“三层四翼”数字化风控体系,严格

做好涉赌涉诈风险防控和“一人多卡”风险治理,持续加大金融消费者权益保护力度。

开展科普宣传,提升消费者安全防范意识。银联连续16年组织“移动支付安全大调查”活动,着眼消费者的移动支付习惯、风险意识等维度,提出风险防范相关建议。近年来,银联通过银联官网、微信公众号、视频号等线上渠道向携手机用户推送反诈知识,携手产业各方举办“反诈拒赌”进高校等活动,开展科普宣传,助力提升消费者的支付安全意识和自我保护能力。

高宏伟

## 平安产险辽宁分公司多措并举宣传消保知识

本报讯 为提升人民群众满意度和获得感,营造良好的金融消费环境,平安产险辽宁分公司积极响应辽宁银保监局的要求,多措并举,积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

公司充分发挥门店宣传阵地作用,营造宣传氛围。全省69个营业网点均布置宣传周的条幅、海报、电子屏,设立金融知识宣教专区,开设老年人等待区、专属服务窗口,投放老年人防金融诈骗知识折页,播放金融知识百科动画片,张贴消费风险

提示。

为提高管理层人员参与度,录制“一把手讲消保”金融消费者八项基本权利普及视频;组织开展“总经理接待日”活动,让管理层人员深入门店,与消费者面对面,倾听消费者声音;与高校联合开展“开学金融第一课”,请分公司有关负责人进入高校课堂与青年学子互动。

公司组织平安志愿者,聚焦重点地区、重点人群开展“五进入”,普及金融常识和维权相关知识。组织编写针对老年人和大学生防诈骗指南,

制作针对残障人士的手语版消保维权视频,并且组织各分支机构深入农村、边远地区、少数民族地区,围绕“一老一少一新”开展宣传活动,帮助老年人、新市民解决数字鸿沟问题,针对年轻人普及合理借贷、理性消费等金融知识,面向特殊人群开展金融服务举措教育宣传。

近期公司对线上VR消保金融知识展馆进行升级改造,丰富展馆内容资料,利用数字科技手段加大金融教育宣传广度和深度。向金融消费者开展多维度、专业化的保险知识宣

教,使金融消费者对金融保险有更全面、更深刻的认识,帮助金融消费者提升金融素养和维权意识。

依托辽宁保险业金融知识教育示范基地,联动开展宣传周活动,计划在宣传周期间,组织老年客户参观辽宁保险业金融知识教育示范基地,开设老年人防诈骗金融知识讲座。联合平安集团驻辽宁地区其他子公司,共同开展跨公司客诉消保演练,为消费者提供一站式的问题解决方案,提供更好的金融服务体验。

苗蕊

## 华泰人寿辽宁分公司开展“3·15”系列宣传活动

本报讯 伴随着“3·15”消费者权益保护教育宣传周拉开帷幕,华泰人寿辽宁分公司也将迎来公司成立七周年的日子。分公司全体员工共同努力,以科学的管理、规范的经营、优质的产品和贴心的服务,以及良好的品牌形象,赢得社会各界的广泛赞誉和信赖。

华泰人寿辽宁分公司扎实做好各级职场阵地宣传,组织各地分支机构在基层网点播放活动口号“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”,营造浓厚的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动氛围。为将金融知识送入基层,分公司持续组织全省各级机构面向不同人群积极开展多形式、立体

化的金融保险知识普及工作。分公司以“3·15”消费者权益保护教育宣传周为契机,将提高“金融消费者八项基本权利”等保险政策、知识、服务和产品送到百姓身边,切实提升保险消费者知识水平和风险防范能力,进一步夯实保险机构主体责任。为客户提供更多附加值服务,分公司持续开展2023

年客户增值服务活动,变被动式服务为主动式服务,在激烈的市场竞争中体现公司的差异化服务优势,真正做到“始于客户需求 终于客户满意”;以数字化、智能化、人性化的服务,不断加大客户服务的深度和广度,提升客户服务的满意度。

由杨



# 消保有温度 生活增热度

## ——建设银行辽宁省分行做实做细消保工作提高金融服务质量

核心提示

客户无小事,服务无终点。建设银行辽宁省分行始终秉持“以客户为中心”服务理念,深化消费者权益保护工作;创新、踏实开展消保宣教工作,助力人民群众提高防范各种金融风险的能力,守好自己的“钱袋子”;坚持问题导向,聚焦网点服务痛点难点,推动标本兼治,传递新金融温度,让客户共享新金融发展成果,不断提升客户综合金融服务的获得感和便捷性。



建行鞍山分行组织业务骨干走进商铺开展金融消保知识宣传。



建行辽阳白塔支行开展“劳动者港湾”金融消保知识宣传活动。

### “小”细节解决“大”问题

“这个移动填单台想得周到,我腿脚不方便,现在可以坐着填单,方便多了!”78岁的张大爷对建行网点的新变化赞不绝口。2022年末,建行辽宁省分行首家“适老化示范网点”沈阳铁西滑凌支行重装开业。“建行的改造在各方面都展现出对老年人的诚意和创意,除了坡道、扶手、移动填单台这些常见的无障碍设施外,我还体验了许多新奇、实用的设计,回去后,就让孩子给我们老两口购置卫生间警报“神器”。张大爷感慨道。

“墙上的字太小,看不清楚。”“拐杖倚墙总会倒,如果能固定就好了”……滑凌支行老年客户居多,网点改造升级前专门调研了老年客户需求,听取他们对银行网点设施的改进意见。

建行辽宁省分行渠道与运营管理部负责人介绍:“调研发现,老年人更关注一些细节问题,比如适老座椅、无障碍扶手、无障碍卫生间、拐杖、轮椅、放大镜、老花镜、助听器等,看似很‘小’的事,却实实在在了老年人坐、走、看、听等‘大’问题。”如今,分行正在结合全辖网点实际情况,按照示范型、标准型两类网点进

行分类打造,以点带面,稳步推进全行营业网点“无障碍+适老化”创建工作,以更有温度的新金融服务传递社会文明新风尚。

金融助华发,吾心持长青。不仅是硬件上的投入,建行辽宁省分行还举办了“我眼中的温暖消保故事”老年摄影大赛,联合辽宁省老龄协会和沈阳市公安局皇姑分局反诈中心开展送金融知识进皇姑区牡丹社区活动,建行抚顺天湖桥支行与抚顺金华府社区慧明居家养老服务中结合帮扶对于……分行辖内省级首家“辽宁银行业金融知识教育示范基地”也于2022年9月29日在沈阳铁西经济

技术开发区支行成功揭牌,昆明湖街社区的16位老人成为第一批受益者。在网点、社区、市场、公园、敬老院,常常可以看到辽宁建行人敬老、助老,为老年群体宣讲防诈骗知识、金融常识的身影。建行辽宁省分行正在悉心构建用心、贴心、暖心的服务体系,让老年人对“人之暮年”的畏惧少一些,对“人间晚晴”的高质量生活期待多一些,共同享受这份独特的“新金融温度”。

### “小”提醒体现“大”作用

一天下午,韩女士跑进建行朝阳

龙城支行急切地向其一张长久不用的银行卡中转账5万元。大堂经理注意到客户一直焦躁不安地看手机,上前核对身份信息时,便主动询问韩女士转账的用途。韩女士只是说遇到了麻烦事,需要紧急转账。大堂经理再三提示韩女士注意资金安全谨防受骗。这时,韩女士手机微信视频上一名“警官”要求她马上把钱打到指定账户,并“命令”其不要听从银行工作人员劝阻。韩女士没意识到自己上当受骗,执意存入5万元并离开。

本着为客户负责的态度,建行工作人员立即报警。最终,在建行员工和民警的共同劝说下,韩女士回到网点并同意将钱取出。取款时,系统一直显示密码错误,这时她才认识到自己确实是被骗了。在征得客户同意后,柜员王莹迅速行动,赶在系统关闭前为客户办理了挂失销户,及时保住了客户的资金。

经了解,韩女士接到陌生电话,对方自称是某市公安局警官,告知韩女士涉嫌洗钱需要配合调查,要求她将存款转入其中一张银行卡以查账,并指挥其将手机设置成呼叫转移模式,只能一直保持微信视频状态,不能接听任何来电或向任何人泄密。“要不是你们火眼金睛,行动果敢,我这钱就没了。谢谢建行!”韩女士感激地说。

2022年,针对“一老一小”、新市民等易受诈骗群体,建行辽宁省分行找准目标,精准投放,提升宣教效果,线上线下开展活动2428次;成功阻截各类诈骗涉案事件469件,为客户避免经济损失合计达7587.2万元。“金蜜蜂”金融教育宣传进校园活动、“金蜜蜂”消保宣教小达人招募活动、本溪分行“青年之声”金融知识公益讲堂等已成为当地居民耳熟能详的金融消保知识宣传品牌。

### “小”半径延伸“大”服务

“你们来讲解预防非法集资等案例,非常实用,实在太感谢了!”沈阳联东产业园园区负责人由衷感谢建行沈阳大东支行为其量身定制的特色金融教育活动。

围绕众多中小微企业客户关心的对公账户开户流程、日常资金结算等问题,以及抵制非法集资等热点问题,建行沈阳大东支行深入园区,向企业客户发放宣传材料,引导客户参与数字化金融教育活动,并通过细致讲解、案例分享等方式向现场客户进行知识普及和风险提示,帮助他们自觉远离和抵制非法金融活动,倡导正确的价值观,增强消费者面对非法金融活动的风险识别和自我保护能力。同时,在特色化金融教育活动中,公私联动,帮助企业积极争取优惠政策,减费让利。

在线上,为了扩大宣传覆盖面,建行辽宁省分行充分发挥金融科技实力,打造数字化宣教,成功上线多彩消保3D数字化展厅(辽宁馆),并入驻“辽事通”政务平台。基于VR及3D、智能AI技术的虚拟数字化宣教基地,让百姓能够“沉浸式”体验在虚拟世界里学习金融知识的乐趣。

张雷  
本文图片由建行辽宁省分行提供