

“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

# 泰康养老辽宁分公司 多维度构建消费者权益保护体系

本报讯 泰康养老保险股份有限公司辽宁分公司坚持“以客户为中心”，将消费者权益保护融入公司治理环节，全面提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力，做好金融保险宣教工作。

3月10日，分公司组织各部门负责人及消保小组成员召开“3·15”宣教活动启动会，要求公司全体人员统一思想，细致分工，部门协同，信息同步，行为量化，提升效率。各职能部门积极响应，围绕重点核心内容开展“3·15”宣教活动。

成立“3·15”宣传周专项领导小组，执行总经理负责制，严格按照监管要求以上率下，全面指导开展相关工作。分公司客户运营部牵头协调相关活动事宜，制订活动方案，并联合办公室、合规法律与风险管理部、职域业务部等部门共同落实推动。总经理率先示范，录制“一把手讲消保”视频，进行全方位宣传。通过现代传媒手段，利用多渠道传播普及金融常识，增强消费者风险识别和防范能力，切实提振金融消费信心。

开展多元化多频次的宣教培训。线上线下相结合，以“一老一少”、残障人士等特殊人员为主要对象，开设以案说法小课堂，推动解决沟通难题，普及金融知识，维护他们的合法权益；以走进企业的形式，进行金融知识培训与普及；通过纸媒和自媒体进行广覆盖宣传。全面把控风险，排除隐患。通过排查未结投诉案件，清除存量风险，积极做好客户沟通工作，开展重点投诉问题的日常监控，坚决杜绝多次投诉和投诉升级，以属地管理、前置管理、主动管理为原则，及时响应，妥善处理。泰康养老辽宁分公司在消费者权益保护方面持续推进标准化建设，构建消费者权益保护体系，让消费者更安心。

徐文婷 高鸣迪

## 合众人寿辽宁分公司开展“服务进万家”主题活动

一年一度的“3·15消费者权益日”即将到来，恰逢合众人寿成立18周年，合众人寿辽宁分公司适时开展“服务进万家”主题活动。分公司组织推出了“线上+线下”“集中性+阵地化”“我们走出去+把客户请进来”的多样化宣传形式，创新宣传模式，丰富宣传渠道，夯实宣传效果，全公司各级机构一起努力，共同扩大金融知识宣传覆盖面，增强活动影响力。

支公司高度重视，指定专人负责并保持手机24小时开机备岗值班，确保涉及保险消费的维权及投诉问题第一时间予以响应，及时化解和处理。突出线上线下相结合的教育宣传形式；突出加强正面引导，倡导依法理性维权，因地制宜开展教育宣传活动。

海报、电子屏循环播放、对广大消费者进行消费者权益保护知识宣传。同时利用多元化的宣传渠道，通过官微、微信公众号、空中课堂、抖音、外部网站等多渠道普及宣传金融知识。

法享有的八项基本权益、维权救济方式等进行广泛的教育宣传。提高教育宣传活动针对性和有效性。辽宁分公司为广大客户提供保单整理服务、“医路通”服务、“稳利体检”服务、养老社区服务、VIP客户服务等。把教育宣传融入机构经营流程，加强自律，依法合规经营，在金融产品咨询、销售、存续、投诉处理等环节加强对金融消费者的教育，注重以消费者投诉问题为导向，向消费者进行风险提示和依法理性维权宣导，切实抓实抓好消费者权益保护工作。合众人寿以最大努力提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

确保维权投诉及时响应

### 多渠道普及金融知识

合众人寿辽宁分公司以银保监会发布的“3·15”相关宣传海报和视频为主，同时结合实际工作制定公司的电子化宣传材料。各分支机构在职场悬挂条幅、张贴宣传

### 创新宣教方式扩大宣传效果

合众人寿辽宁分公司以活动影响和宣传效果为导向，积极行动，广泛动员，创新宣教方式，采取切实可行的措施推动工作开展，确保工作落实到位。积极倡导“科技向善”，充分利用数字化技术，对金融消费者依

## 沈阳自贸区税务局 争创“清风窗口”惠企便民

本报讯 “现在办涉税业务太方便了！不用到大厅排队取号，通过电子税务局大部分业务随时随地都能办，发票也能直接邮寄到单位！”沈阳自贸区某企业负责人高兴地表示。沈阳自贸区税务局积极响应沈阳市开展的“清风窗口”评选活动，将惠企便民落到实处。

据了解，国家税务总局中国（辽宁）自由贸易试验区沈阳片区税务局组织学雷锋青年突击队成员开展“雷锋精神铸魂 清风窗口塑作风”主题活动，践行雷锋精神，打造风清气正的服务窗口。自贸区税务局把雷锋精神与中国税务精神相结合，坚持“打好提前量、受理不推诿、办理不积压、服务高质量”原则，全力争创“清风窗口”。在纳税服务岗位上坚持精细服务提档、智能办税提速、精简流程提效的服务创新，持续提升纳税人满意度和获得感。

## 抚顺市公安局碾盘派出所 开展校园消防检查

本报讯 新学期开学后，抚顺市公安局东洲分局碾盘派出所组织民警到东洲区碾盘乡关口小学，进行消防检查，并对学校保安人员进行安全培训。

派出所民警对学校内的消防器材进行检查，灭火器是否在有效期内，消防器材配备的数量是否符合要求；对学校保卫室内的一键式紧急报警系统进行测试，保证有突发情况时可以发挥作用，民警还向学校的教职员工宣传反诈知识，通报近期发生的电信诈骗案例等，增强他们的反诈意识。同时，还现场为教职员工下载国家反诈APP，并开通预警系统。

## 辽阳市公安局宏伟分局 多措并举优化营商环境

本报讯 2023年以来，辽阳市公安局宏伟分局落实省委《辽宁全面振兴新突破三年行动方案》精神，立足公安职能职责，多措并举促进营商环境大提升，为服务和保障宏伟区社会经济高质量发展贡献公安力量。

着力强化社会管控，促进营商环境“优”无止境。全面深入摸排矛盾纠纷，今年以来，共受理矛盾纠纷64起，调解成功64起，化解率100%。着力严打违法犯罪，维护生产经营健康发展。组织开展涉企专项打击整治工作，侦破损害营商环境类犯罪案件3起，切实保障和维护企业正常生产经营秩序。着力优化法治化营商环境，激发市场活力。推进户籍业务办理便利化，为企业经营者和集体用工开通“绿色通道”办理居民身份证125份。

# 盛银消费金融开展宣教活动维护消费者权益

盛银消费金融有限公司坚持以“做一家精品消费金融公司”为发展目标，牢固树立以客户为中心的服务理念，始终坚持以维护金融消费者权益为己任，压实主体责任，加强机制建设，深入开展宣教活动，畅通服务渠道，加大信贷投放，提振消费信心。

在产品或服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个环节有效落实消费者权益保护工作的相关规定和要求，防范潜在的侵害消费者权益行为。

盛银消费金融畅通客户投诉渠道，建立投诉快速处理督办机制，客户可通过官方公示的渠道及方式进行投诉，如电话、电子邮箱、微信客户端等，并积极引导消费者依法合规理性维权，有效运用第三方调解机制，妥善解决客户诉求，保障消费者合法权益。

用消费产品。通过科技与大数据多维度评估客户信用水平，实现差异化精准风控消费信贷管理，着力支持有收入支撑的消费需求、有本金和债务约束的金融需求。

### 加强机制建设 构建消保体系

盛银消费金融建立了完整的消费者权益保护体系，包含消费者权益保护工作的事前审查、事中管控和事后监督机制，以确保

### 开展宣教活动 畅通投诉渠道

盛银消费金融充分发挥渠道和资源优势，持续扩大金融知识普及教育的覆盖面。通过“线上+线下”“主流媒体+自媒体”相结合的方式，让金融知识覆盖更广泛人群，帮助更多的人提升金融素养和能力。

### 聚焦民生保障 推出创新产品

盛银消费金融深耕辽沈、服务辽沈，聚焦民生，切入客户的实际消费场景，以小额、分散、普惠金融为原则，推出系列无抵押信

当前，各类消费金融产品层出不穷，金融消费者权益保护问题日益凸显，如何更好地维护消费者权益，引导消费金融行业良性发展显得尤为重要。盛银消费金融将以更高的标准和更高的要求衡量消费者权益保护工作，有效保障消费者的信息和财产安全，坚决捍卫消费者权益，切实成为消费者权益的守护者。

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心 **2023年辽宁诚信金融品牌**

# 以金融知识宣教树品牌 以优化客户服务育新机 农行辽宁省分行建设有温度有情怀有担当的服务强行



近年来，农行辽宁省分行以“全方位打造高质量服务强行品牌”为战略目标，突出“服务乡村振兴领军银行”和“服务实体经济主力银行”两大定位，坚持以消费者权益保护制度体系建设谋长远、以客户投诉压降开新局、以金融知识宣教树品牌、以优化客户服务育新机，努力构建“全行管消保，全行为消保工作负责”的格局，竭力创建客户满意、员工幸福、社会认同，有温度、有情怀、有担当的服务强行。

## 强化消保制度体系建设 促进消保与经营深度融合

以保护金融消费者合法权益为主责，农行辽宁省分行将消保工作与业务经营深度融合，持续完善消保审查、投诉管理、个人信息保护、考核评价等消保专项制度，构建覆盖事前审查、事中监测、事后监督的全方位消保工作体系，坚持以百姓视角想问题、建流程，全面推动消费者权益保护工作高质量发展。

该行严格执行消费者权益保护审查机制，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，并提出具体建议加以解决。结合金融消保相关制度规定，累计对上百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。同时，该行建立健全消保风险隐患排查机制，结合实际问题先后下发消保及投诉处理风险提示15期，组织开展多次消费者权益保护专项排查工作，综合提升全行合规经营水平。

## 聚焦金融宣教“主体责任” 突出教育宣传创新创优

以提升金融消费者获得感为主旨，农行辽宁省分行全力构建“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传格局，聚焦金融常识、重点人群、热点话题等领域，积极整合同业资源、媒体资源和网点资源，努力实现金融知识人人共享良好局面。2022年以来，累计开展线上线下金融知识宣教活动2000余场，触及近千万金融消费者。



农行辽宁省分行组织基层行在厅堂开展“金融知识微课堂”活动。

袋子”先要守住自己的“小秘密”等10篇创意微信推送，依托新颖的交互式阅读模式，在寓教于乐的同时，帮助人们树立投资理财的风险防范意识。同时，该行创新创优宣教形式，举办了以资产配置、防范电信网络诈骗为主题的专场线上直播活动，连续3年制作消保主题原创歌曲，提醒消费者甄别诈骗信息，传递金融消费正能量。

线下渠道方面，该行充分发挥全省801家营业网点布局优势，在全部网点LED屏统一播放活动口号，在5200余台自助机具布放宣

传海报，确保宣传专区设置到位、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。利用“走出去、请进来”的方式，组织基层行在厅堂开展“金融知识微课堂”，在企业、乡村、学校、社区、商圈开展消保讲座，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。

为强化员工保护消费者权益责任意识，农行辽宁省分行持续开展“辽宁农行消保学习日”主题培训活动，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135期，实现基层行员工消保培训全覆盖。

## 抓好投诉压降“重点工程” 全面提高服务品质和效率

以响应金融消费者关切为主线，农行辽宁省分行坚持倾听百姓呼声，将“投诉压降”列为重点推进的“一把手工程”，建立全流程投诉处置机制，明确各环节工作要点和措施，着力打造上下联动、横向互动、密切协同的高效处置体系，并围绕客户反馈，推动问题溯源治理、标本兼治。

该行在横向上加强部门间协作联动，由省分行消费者权益保护部门组织专业条线及时处置客户投诉，剖析问题成因，梳理优化业务流程，提升服务效率和客户体验；纵向上按日督导投诉工单处置进度，按旬开展投诉压降分析，按月通报投诉压降情况。撰发多期《投诉压降工作专刊》，指导基层行畅通客户反馈渠道，广泛听取意见建议，持续推进保护消费者权益与业务经营的协调发展。同时，该行结合客户反馈积极寻找产品和服务发生投诉的原因，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”。2022年，监管转办投诉“平均每百万营业网点投诉量”“平均每百万个人客户投诉量”两项指标保持六大国有银行最优水平，客户满意度显著提升。

## 锚定服务强行“战略目标” 提升客户体验和满意度

以优化金融消费者服务体验为主题，农行辽宁省分行坚持用金融力量温暖百姓心，

用心打造“专业、高效、廉洁”信贷文化，首创推出“阳光办贷”工程，并率先在“三农”领域应用。研发上线“阳光办贷”客户服务系统，客户可随时查询贷款产品、办贷条件、办贷进度，可对客户经理服务情况进行评价，着力打造一支政治过硬、本领过硬、作风过硬的信贷队伍，让客户在农行申贷舒心、办贷放心、用贷顺心，以赤诚服务和使命担当叫响农行品牌。

统筹服务资源，打造“浓情暖域”网点788个，实现饮用水、老花镜、助盲卡、轮椅等19项便民服务全覆盖；在网点排队系统中增加适老化队列，提供老年客户优先服务；关注特殊群体需求，开展上门服务1.2万余次，满足了相关客户社保卡、密码激活等业务需求；定期深入周边社区、养老院等场所，先后开展智能设备使用教学、防范电信网络诈骗等主题的适老化教育宣传活动6000余场，将暖心的金融服务送到群众身边。

多措并举推进减费让利，2022年度新发放贷款累计减免支付服务手续费3209万元；积极提升对新市民群体的服务水平，截至2022年末，累计发放新市民住房、消费贷款1.67亿元，销售养老理财产品超3亿元，满足其在居住、养老、消费等多方面的金融服务需求。

农行辽宁省分行全力维护群众财产和社会大局和谐稳定，持续深化治理电信网络诈骗。依托搭建预警模型和可疑账户排查的治理模式，对内建立常态化反诈工作组织体系，加大全量数据挖掘力度，运用科技手段深入推进可疑账户识别管控工作；对外积极与公安等部门协调联动，加强对易受害群体的宣传教育，努力从源头上遏制和预防电信网络诈骗案件发生。

王婷婷 于越