

“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

兴业银行沈阳分行致力打造消保服务品牌 提供个性化服务 维护消费者权益

一直以来,兴业银行沈阳分行以保障金融市场消费安全和维护消费者权益为主要目标,以提升客户满意度为基本遵循,扎实做好日常消保服务管理工作,着力提升金融服务品质和客户体验。坚持“123”战略,切实将消费者权益保护工作落到实处。

坚持以客户为中心

做好消保工作,是落实“以客户为中心”经营理念的具体体现。兴业银行沈阳分行持续提高政治站位,深入践行“以人民为中心”的发展思想,通过履行

社会责任,实现分行的转型发展。

健全和完善消保机制

实施“战略性工程”。建立较为完备的制度体系,制定实施细则,使消保服务有章可循、有据可依。实施“系统性工程”。坚持培训管理,不断完善顶层设计,不断提高思想认识,建立“大消保”工作机制。

增强金融消费者获得感

一是增强消保服务的获得感。

全力推动专业背景强、工作经验足、协调能力强、沟通反应快、创新意识强的干部员工积极开展消保工作,不断提升工作质效。在此过程中,有效发挥分行营业网点“惠民驿站”资源优势,扩大阵地服务辐射面。二是增强消保服务的幸福感。创新服务模式,丰富金融产品种类,降低产品交易成本,提高办事服务效率,提供个性化服务,不断改善客户体验,使客户满意度不断提高。三是增强消保服务的安全感。不断提升信息安全、信息保密、身份鉴定等金融科技能力。同时,建立消费者

权益保护金融知识宣传教育长效机制,积极承担金融知识普及和金融消费者教育的主体责任。聚焦重点人群,建立公众教育示范区,通过播放防范诈骗视频、摆放金融知识宣传折页、开设金融消保小课堂等形式,将金融安全知识送至消费者身边。

消保工作没有休止符,只有进行时,没有最好,只有更好。兴业银行沈阳分行将继续做到金融为民、金融利民、金融惠民,努力打造极致的客户体验和优异的市场口碑,全力谱写消保工作新篇章。

陈威

华泰财险辽宁省分公司 深入社区宣传金融保险知识

本报讯 为进一步落实中国银保监会关于消费者权益保护工作的要求,引导金融消费者树立正确金融消费观,普及金融知识,创建诚信消费环境,3月13日至3月19日,华泰财险辽宁省分公司开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

“3·15”宣传周期间,华泰财险社区门店广泛开展保险社区展示宣传活动,为社区居民普及金融保险知识,提高消费者的金融保障

意识和维权意识。社区门店通过柜面讲解、户外宣教、联合社区讲座,以及播放宣传视频等形式,向社区居民宣传讲解科学理财的金融知识,提醒广大民众理性投资,拒绝高息利诱,切实维护自身合法权益。

华泰财险辽宁省分公司将始终践行保险企业使命,履行社会责任,坚决维护诚信健康的消费环境。

杜彬

农发行大连市金州区支行 1100万元贷款保障粮食安全

本报讯 近日,农发行大连市金州区支行成功为辽宁大连金州粮食储备有限公司发放了市储玉米贷款1100万元,全力保障了该企业市储轮换工作的顺利进行,有力地维护了地方粮食安全。

年初以来,农发行大连市金州区支行积极贯彻落实中央和上级

行的工作部署,认真落实国家粮食安全保障政策,坚持以“客户为中心”,及时与粮食企业、粮食主管部门沟通协调,了解企业的轮换资金需求,提高办贷效率,确保轮换资金及时到位,真正发挥了政策性银行金融当先导、补短板、逆周期的作用。

张倩

民生银行沈阳分行启动“3·15”宣传周活动

本报讯 近日,民生银行沈阳分行全面启动“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。全行自上而下高度重视,周密部署、统筹推进,聚焦日常生活及服务场景,提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务,倡导诚信教育和诚信文化建设。

为严格执行中国银保监会发布的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求,民生银行沈阳分行

持续强化老年人、残障人士、青少年、新市民等重点群体金融权益保护。该行以教育宣传活动为契机,利用数字化技术拓展金融教育宣传活动和金融服务范围,创新开展风险提示,增强消费者的获得感、幸福感和安全感。在相关监管部门统筹指导下,民生银行沈阳分行以“权利 责任 风险”为主题,开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。在个人金融

方面,该行聚焦金融健康,尤其是消费者个人和家庭层面的日常财务管理、投资理财能力和金融素养等方面内容,开展针对性、差异化宣传。

同时,针对“校园贷”“套路贷”、非法集资、电信诈骗等非法活动,民生银行沈阳分行充分借助网点、社区、微信公众号等多渠道、多层次、多形式地进行案例警示、风险提示和普及教育,引导老年消费者“不乱投”、年轻消费者

“不乱贷”,增强消费者风险防范意识和自我保护能力。

下一步,民生银行沈阳分行将继续围绕金融业数字化创新、行业诚信教育和诚信文化建设等开展集中教育宣传,推动金融知识普及与促进金融更好地服务市民相结合,提升金融服务实体经济和服务人民群众的广度与深度。

于磊

中国银行本溪分行拓展业务 助力地方经济发展

本报讯 中国银行本溪分行深入践行总行发展战略,以“增收人、抓存款、增利润、提份额,全面支持实体经济,提升考核排名”为经营导向,真抓实干,重点突出对核心存款、高质量贷款和非息收入业务的拓展,持续推动高质量发展。

2022年,中国银行本溪分行在金融领域开拓创新,不断提升自身竞争力。净收入占地区四大行份额30.73%,排名第一。本外币存款余额市场份额、新增市场份额在四大行中均排名第一。以“科技金融”赋能产业转型,支持当地科技攻关和战略性新兴产业成长,依托政府平台,为12户科技企业授信

支持7900万元,投放战略性新兴产业客户贷款1.4亿元,为全市三甲医院、市政工程等提供近10亿元贷款支持。以“跨境金融”联通全球服务为基础,积极发挥全球化、综合化优势,国际结算量、跨境人民币结算市场份额在本溪市同行业中位列第一。践行“以客户为中心”的发展理念,该行作为当地独家办理社会保障卡的银行,面对38万张社保卡集中到期换卡任务,强化优质服务和社保卡宣传,目前累计完成到期换卡27万余张,展现了该行高效、专业的服务水平,受到政府和百姓赞誉。

赵强

中邮保险辽宁分公司精准开展金融教育宣传

本报讯 展业十余载,中邮保险辽宁分公司始终坚持“人民邮政为人民”服务理念,用优质服务将消费者权益教育推广至“最后一公里”,累计服务客户75.6万人。“3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,分公司以“共筑诚信消费环境,提振金融消费信心”为主题,精准开展金融教育宣传。

针对重点群体开展“面对面”金融教育活动。发挥邮政金融广覆盖、深

通达的优势,深入乡村地区、边远地区等重点区域,宣传金融消费者八项基本权益,普及保险理念、账户安全等基础金融知识;聚焦老年群体、残障儿童和外卖配送员等重点群体,推广金融服务举措,提醒消费者防范非法集资、警惕非法“代理维权”等活动侵害。

聚焦提升消费者信心开展线上金融宣传活动。利用互联网渠道宣传

广度,发布原创“以案说险”、消费风险提示、保险科普推文等消费者教育资料,帮助消费者远离非法金融活动侵害;关注残障人士等群体,扩大教育宣传影响力,制作民族语言版、手语版业务操作视频和金融消费者八项权益等科普视频,使消费者充分了解自身权利和责任。

围绕诚信文化建设开展消保宣传“邮我行”活动。加大消保审查力度,

加强协议签署、宣传资料发布和提供服务等环节审查,前置消费者权益保护工作;面向重点机构和基层网点开展消保专题培训,营造诚实、公平、守信的企业管理文化;开展消保宣传“邮我行”活动,在公司职场设置消保宣传照片文化墙,鼓励员工走出职场,与消费者面对面交流,全面提升消费者保险维权意识。

谢文月 张茜



金融为民行致远 消保工作谱新篇 ——工商银行辽宁省分行消费者权益保护工作纪实

核心提示

做好消费者权益保护是维持金融市场稳定的工作基础,是落实金融为民理念的必然要求,是营造和谐稳定的金融消费环境的重要环节。近年来,中国工商银行辽宁省分行扎实践行“以人民为中心”的发展理念,时刻以推动消费者权益保护和金融教育宣传工作高质量发展为目标奋勇前行,在消费者权益保护工作中注重精细化管理,深耕消保体制机制建设,全面提升客户投诉治理和金融教育宣传活动工作成效,形成消费者权益保护与业务发展相互衔接、相互促进的良好局面,谱写新时期工商银行辽宁省分行消保工作新篇章。



工行锦州黑山支行红色金融服务队下乡宣传消保知识。

积极履行责任 坚守金融为民理念

工商银行辽宁省分行作为人民金融的护航者之一,始终不忘金融为民的理念,在展现消保成效方面充分重视并付诸全力,积极履行消费者权益保护主体责任,切实将消费者权益保护作为国有大行应尽的社会责任和业务发展的内在要求,细化落实消费者权益保护管理工作各项内容,加

大金融消费者权益保护工作力度,深化金融教育宣传工作质效,优化适应消费者需求的金融服务,促进形成金融消费者权益保护的有效机制,致力于成为有站位、有情怀、有温度的百姓首选银行。

加强协调联动 全面提升消保效能

工商银行辽宁省分行积极探索提升消保效能新机制,通过系统性规

划、纵横联动、制度护航等一系列措施,不断推动消保工作提质增效,深化“全行共同做消保”的工作理念,既强化消费者权益保护办公室作为牵头管理部门的推动作用,又结合业务实际和工作发展思路,有针对性、有区分地压实各相关部门和分支机构的主体责任,保证各部门、各机构加强协同联动,拓展横向联合宽度,强化纵向联动深度,即“纵向全贯通”“横向全覆盖”。为了全面保证消保工作质效,工商银行辽宁省分行将消保工作贯穿于业务发展的事前、事中以及事后各个环节,在金融消费者权益保护工作的全流程、全链条、全方位实现有效管控和治理。

聚焦重点人群 提高金融知识普及工作质效

工商银行辽宁省分行持续开展消费者权益保护金融知识宣教工作,积极履行消费者权益保护的主体责任,在各项集中教育活动和常态化宣教体制建设工作中坚持接地气、有温度、深层次的金融知识宣教工作宗旨,聚焦“一老一小”、在校学生、新市民、农村居民等重点群体,关注农村地区、边远地区等重点区域,依托学雷锋纪念日、劳动节、信用记录关爱日、开学季、国家网络安全宣传周、农民丰收节、重阳节、法制宣传日等重要时

间节点,通过“线上+线下”“集中+阵地性”相结合的形式,根据不同消费群体的金融知识需求有侧重、有特色地开展金融知识普及工作,突出消费者教育宣传的时效性、关联性、灵活性,持续向社会公众传递“消保好声音”。

创新方式方法 扩大金融知识宣教覆盖面

工商银行辽宁省分行在金融教育宣传工作中坚持创新思维,在充分发挥线下实体活动、营业网点阵地、报刊媒体等传统渠道优势的同时,还创新宣教方式方法,充分利用网上银行、微信公众号、门户网站、3D宣教展厅等线上渠道覆盖面广、学习便捷、消费者体验感真实的特点,着力向纵深推进数字化金融知识宣教,进一步扩大金融知识宣教覆盖面,不断充实和完善数字化金融知识宣教,使金融教育宣传活动真切做到“普及有广度、宣传有深度、服务有温度”。

强化风险提示 提升消费者风险防范意识

工商银行辽宁省分行在金融教育宣传工作中时刻牢记“以人民为中心”的发展思想,不断强化消费者适当性教育及金融风险防范教育,通过

以案说险或风险提示的方式围绕“防范电信网络诈骗”“强化理性消费及诚信意识”“保护个人信息安全”等方面稳步、扎实、有序地开展金融消费者教育宣传活动,针对社会热点、新业态盲点、非法金融活动等主动揭示其中蕴含的金融风险,助力提升广大消费者的金融风险防范意识及应对技能,切实为营造和谐安全健康的金融环境贡献力量。

在今年“3·15”国际消费者权益

日到来之际,工商银行辽宁省分行将持续加强消费者权益保护长效机制建设,秉持开展务实、暖人心、接地气的金融教育宣传工作宗旨,积极探索消费者权益保护工作的新路径、新模式,实现金融教育宣传工作传统渠道优势与数字化创新的有机融合,营造和谐安全稳定的金融消费环境,不断增强金融消费者对金融服务的获得感、幸福感和安全感。

张晨



工行盘锦分行面向老年人普及金融知识。