

## ■ “3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

# 全力提升客户满意度

## ——招商银行沈阳分行开展“3·15”消费者权益保护教育宣传侧记

招商银行沈阳分行始终秉持“金融为民”经营理念,持续践行金融企业使命担当,不断加大金融消费者权益保护力度。“3·15”来临之际,招商银行沈阳分行在做好客户服务、提升客户体验的同时,积极开展多元化的金融知识普及教育活动,致力于与消费者共筑诚信消费环境,提振金融消费信心。

### 面对面宣传金融消费常识

领导干部率先垂范。在“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间,招商银行沈阳分行主要领导走进营业厅,面对面为

广大客户提供金融服务,解答相关疑问。同时,还利用客户等候的碎片化时间,为客户普及金融知识、提示金融风险。

### 警银联手开展专题反诈宣传

3月13日,作为辽宁银保监局首批挂牌的“金融知识教育示范基地”,招商银行沈阳分行组织辖区内北市支行、南湖支行开展“3·15”公益宣传活动。活动中,他们特别邀请了沈阳市公安局和平分局新型犯罪侦查作战大队、科技商城治安派出所有关负责人来到现场,面向老年人等重点人群,通过一个个真实的案例,为消费者现身说“险”,揭示新

型诈骗的常见类型和防范方法,提升民众风险防范意识。

### 线上互动普及金融知识

3月13日至17日,招商银行沈阳分行在手机银行上开设了“招小宝金融知识小讲堂”教育专栏,邀请广大金融消费者参与线上答题活动,使消费者在轻松愉快的环境下学习到了与自身息息相关的金融知识。

### 优化老年客户服务体验

招商银行沈阳分行立足网点宣传阵地普及金融知识,组织辖区内各营业网点开展

“小招讲堂”宣传活动,立足厅堂阵地为往来客户开展金融宣讲,解答相关金融问题。网点业务人员主动帮助老年客户融入现代金融生活,指导他们学习使用智能手机,提供绿色服务通道,配备敬老适老服务设施等,优化老年客户服务体验。

下一步,招商银行沈阳分行将继续以金融知识宣传教育为抓手,持续做好消费者权益保护各项工作,建立健全金融消费者权益保护机制体制,强化消费者权益保障的全流程管理,为广大客户提供更加优质、便利、专业的金融服务。

梁 倩

# 对外扩大消保知识宣传 对内加强诚信文化建设 阳光人寿辽宁分公司倾力维护安全公平的金融环境

**本报讯** 保护金融消费者权益,是金融机构应尽的社会责任。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,为切实承担金融消保主体责任,持续强化消费者权益保护工作,提升阳光人寿辽宁分公司服务力度与温度,根据辽宁银保监局的统一部署,阳光人寿辽宁分公司组织各地保险分支机构开展“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”消费者权益保护宣传活动,营造浓厚的“3·15”消费者权益保护教育宣传氛围。

为将金融知识送入基层,阳光人寿辽宁

分公司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。开展“一把手讲消保”“全省高管讲消保”视频比赛等活动,对外面向消费者普及保险常识,增强消费者风险识别和防范能力,对内员工在开展诚信文化建设,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,切实提振金融消费信心。

同时,阳光人寿辽宁分公司还在全省范围内向民众发放了《消费者维权指南》《防范

非法集资》等宣传册和折页。发布《共筑诚信消费环境 提振金融消费信心》的微信朋友圈链接,利用微信平台,积极转发监管机构、总公司制作的“3·15”专项信息,在职场显著位置设立金融公众教育服务区,摆放与保护消费者权益、防范非法集资等相关的宣传手册,供保险消费者查阅学习,让广大民众了解保险,认识保险,提高防范非法集资意识,增强对金融消费的认识。除此之外阳光人寿辽宁分公司针对老年人、残障人士等特殊群体关注的热点问题以及运

用智能技术存在的困难,提供更便利、更多元的金融服务,引导特殊人群正确认识和防范消费风险,进一步提升特殊群体客户的服务获得感及满意度。

阳光人寿辽宁分公司将依托“3·15”消费者权益保护教育宣传周,始终坚持“以人民为中心”的经营理念,将诚信文化建设及消费者权益保护工作融入公司经营的全流程,助力提振金融消费信心,为维护金融安全稳定、营造公平金融环境贡献一份力量。

苏 航

# 平安人寿辽宁分公司多维度立体化开展宣教活动

**本报讯** 近日,平安人寿辽宁分公司全面启动了“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,公司紧紧围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,秉承“走出去,请进来”理念,多维度、立体化开展宣教活动,强化金融知识普及,促进共建共赢。

3月14日上午,宣传周首场宣教活动在平安人寿辽宁分公司举行,辽宁大学金融与贸易学院保险系的40余位师生在平安工作人员的陪同下,参观了辽宁省金融知识教育示范基地,通过面对面交流学习,进一步提

升大学生金融知识素养和风险防范意识。参观开始前,辽大师生一行观看了“金融知识进万家”宣传视频。随后,讲解员带领学生们依次参观了中国金融改革发展史展区、寿险发展简史展区、保险客户服务体验展区、金融消费者权益保护展区,在金融消费者权益保护展区,讲解员着重讲解了金融消费者八项权益、风险提示、风险案例以及维权渠道,让学生们不仅有身在金融强国的骄傲,更能感受到平安人寿予以消费者权益的尊重与保护。参观完示范基地后,师生们又来到了

平安人寿辽宁分公司客户服务区及体验中心,现场体验平安全流程的智慧服务体系以及一站式金融科技服务。

平安人寿辽宁分公司社区网格管理部人员向学生们介绍了依托社区基本单元,旨在深耕服务,提升客户体验的创新性“网格项目”,帮助有志于未来从事保险行业的在校研究生提前了解就业工作机制及工作内容,从实践层面为学生就业提供有益借鉴。

参观结束后,学生们纷纷表示受益匪浅。此次活动的举办,不仅提高了大学生对

消保风险的认知度,增强了金融知识储备及风险防范意识,同时也展现了平安人寿服务为民、消保为先、科技创新的良好社会形象。

未来,平安人寿辽宁分公司将以“3·15”消费者权益保护周活动为契机,坚持“以客户为中心”的经营理念,坚定践行金融为民使命,持续强化消保履职,持续将消保意识融入工作各个环节中去,坚持消保工作的政治性和人民性,不断增强消费者获得感、幸福感和安全感。

曹 悅 李济任

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

# 警银联手共筑诚信消费环境

——写在浦发银行沈阳分行“3·15”系列宣传活动启动之际



工作人员向客户普及反诈知识。

3月15日,浦发银行沈阳分行与沈阳市公安局出入境管理局联合开展了“共筑诚信环境,打击跨境赌博,提振消费信心,防范网络诈骗”宣传活动,警银携手“走出去”,为群众讲解“打击跨境赌博”“防范电信网络诈骗”“依法合规断卡”“避免盲目冲动投资”“保本高息诈骗”“投资养老诈骗”以及“虚拟货币诈骗”等热点问题。

为了让群众更加明晰与自身相关权利、责任与风险,浦发银行沈阳分行精心策划并实施了“3·15”消费者权益保护与服务月系列活动。

浦发银行沈阳分行及沈阳市公安局出入境管理局以分行本部、管理处本部为主会场,全辖区44个网点同时开展动、静态宣传,有效地提升了宣传活动的网点覆盖率以及员工参与率。一方面,把群众“请进来”,借助沈阳市公安局出入境管理局的“清风窗口”和浦发银行沈阳分行的室内外电子屏及室内公众教育专区等“强阵地”,开展宣传;另一方面,警银联手“走出去”,提升群众的触及率。本次宣传活动号召力强、影响力大、覆盖面广,接受度高,前来咨询的群众络绎不绝,并对警银联合坚持长

扎实践行“以客户为中心”的经营理念,增强金融工作的政治性和人民性,持之以恒做好消费者权益保护和服务工作,是浦发银行从总行到沈阳分行一贯坚持的服务理念。做好人民群众的预防教育,保护消费者权益,提升群众满意度,提振金融消费信心,维护金融安全稳定,营造公平金融环境是浦发银行义不容辞的责任。浦发银行沈阳分行将不断拓展工作思路,创新工作方式,把公益知识普及和宣传工作做深做细做优,持续提升群众的获得感、幸福感和安全感,全力服务经济社会发展大局,为中国式现代化建设、辽宁实现全面振兴新突破,贡献浦发人的力量。

浦 丽



## 恒安标准人寿辽宁分公司启动消保教育宣传活动

# 提升防范意识 消除侵权隐患

### 核心提示

恒安标准人寿保险有限公司辽宁分公司围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,采取“线上+线下”的宣传形式和服务模式,全面启动消费者权益保护教育宣传活动。公司先后推出“总经理接待日”“金融服务适老化”等活动,旨在提升公众风险防范意识,消除侵害消费者合法权益的隐患,营造健康消费环境,坚定金融消费者信心。

### 压实主体责任 强化消保考核

将消费者权益保护工作列入分支机构“一把手工程”指标重点考核范围,各分支机构“一把手”作为本机构消保工作第一责任人,对消保工作要直接过问、直接部署、直接推动,通过“一把手”带头学、专题讲,把消保工作记在心上、扛在肩上、抓在手上。

分公司主要领导在客户服务中面对面向客户普及金融消费知识,对客户提出的金融消费问题进行解答,彰显恒安标准人寿的社会责任感及“以客户为中心”的经营理念。

### 健全消保机制 强化投诉管理

将消保理念融入公司业务经营管理全过程,不断完善、健全消保内部控制制度体系,构建“事前审查、事中管控、事后监督”全流程风险管控模式。强化投诉管理,优化投诉处理机制,落实“首问负责制”,并设立了“总经理接待日”“高管值班制度”和投诉处理时效机制,着力提升客户诉求的响应率、解决率和满意率。

公司成立了“3·15”专项工作小组,本着“快速处理、特事特办、安抚情绪”的原则,以高度的责任感,深切关爱客户,切实履行职责。



恒安标准人寿辽宁分公司为客户提供个性化保险服务。

### 采取多种形式 强化保险宣传

充分利用数字化技术,进一步扩大保险服务宣传范围,以保险服务与消保知识为主要内容,对金融消费者基本权利、科学维权方式等进行宣传。同时通过张贴宣传海报、LED电子屏滚动播放警示语等方式,让销售人员和客户充分知悉活动内容。利用在客服前台摆放的公司咨询、投诉平台二维码,有效畅通客户投诉渠道,突出活动宣传主题。

### 聚焦客户需求 完善服务措施

持续完善服务措施,公司推出“恒心相伴 消保护航”工作,主动寻找生存金久未领取的客户。设置老

年服务专岗,配备老花镜、急救药品等,提升老年人办事体验。客服人员积极普及消费者权益保护知识,提醒老年客户警惕诈骗,避免造成经济损失。同时,通过发放《诚信保险保障共享美好生活》和《新型电信诈骗案例宣传单》,更直观地使大家懂得如何理性维护自身合法权益。通过亮招出招硬招,努力朝着“客户愿意用、喜欢用、想着用”的目标,提升服务品质和服务体验。

恒安标准人寿辽宁分公司始终坚持“以客户为中心”的服务理念,以“3·15”教育宣传活动为契机,充分发挥保险消费者教育宣传先锋者的作用,从更深层次、更大范围、更有保障和可持续等维度营造健康消费环境,为坚定金融消费者信心、维护金融消费者合法权益,奠定公平公正的价值基础。

张 伟