“3·15”消费者权益保护教育宣传周专栏

光大银行沈阳分行走进社区开展金融知识宣教活动

切实提升百姓风险识别和防范能力

本报讯 3月14日,由中国人民银行沈阳分行营业管理部和光大银行沈阳分行联合主办的“五城联动进社区 金融反诈守护您”宣传活动启动仪式在沈阳市溪林社区举办。为期一周的金融知识宣教活动旨在践行消费者权益保护主体责任,强化反电信网络诈骗社会担当,进一步推动消费者权益保护和金融教育宣传工作高质量发展。

中国人民银行沈阳分行营业管理部与光大银行沈阳分行共同搭建宣传展棚、展板,发放消费者八项权益、防范电信诈骗、人民币防伪知识及《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等宣传折页,以知识问答、趣味竞猜及“以案说险”等方式共同提醒广大群众要理性选择、正确使用金融产品和服务;介绍人民币防伪特征及识别技巧;揭示如何快速识别诈骗分子的常用“套路”及骗局。同时活动现场通过快板、武术、舞蹈、独唱及小合唱等新颖的文艺宣传形式,为社区居民带来了一场寓教于乐的金融知识普及宣传教育盛宴,受到群众的一致好评。此次宣传活动,切实提升了广大消费者金融风险识别和防范能力,形成了良好的共筑和谐金融环境氛围。

光大银行沈阳分行有关负责人表示,金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业持续健康发展的推动者。加强金融消费者权益保护工作,是防范和化解金融风险的重要内容,对提振金融消费信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐,提升人民群众的满意度和获得感具有积极意义。光大银行沈阳分行将强化“阳光消保”品牌,积极传播“多一色·更温暖”品牌理念,践行“引领·陪伴·共同成长”的品牌核心价值,切实履行商业银行在反电信诈骗工作中承担的社会责任,坚持常态化金融宣传教育,为建设平安沈阳、祥和沈阳作出新的更大贡献。

2023年,光大银行沈阳分行将持续贯彻“以客户为中心”的理念,下大力做实做细金融消费者权益保护工作,聚焦“一老一小一新”等群体,面向社会各界群众开展金融知识普及宣传,为营造和谐稳定的金融环境贡献力量。

常 虹

英大人寿辽宁分公司

开展消保线上直播“以案说险”

本报讯 3月15日,英大人寿辽宁分公司开展以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的“3·15”消费者权益保护公益直播活动。据活动统计数据显示,线上参与本次活动的金融消费者近万人次。

本次活动紧紧围绕“普及金融消费知识 树立正确消费意识”主题,通过“以案说险”的方式,解析金融消费者如何保护自身合法权益,重点普及保险消费者购买保险的“四看三注意”;旨在引导金融消费者合法合理维权,切实提升消费者风险识别和防范能力的同时,助力金融机构精准对接客户需求,为客户提供更多金融服务便利。

直播中穿插有奖互动问答环节,让观看直播的消费者在轻松愉悦的氛围中了解金融风险要点、英大人寿辽宁分公司“十五周年庆”系列主题活动和心肺健康检测的增值服务,直播间答题热情高涨,评论区也热闹非凡,在线参与近万人次,气氛活跃,反响热烈。

接下来,英大人寿辽宁分公司将以“金融消费者权益保护”为核心内容,把“3·15”消费者权益保护活动贯穿全年,进一步丰富活动形式,将金融知识和优质服务送进千家万户,为在辽沈地区形成共筑、共赢、共促、共进的诚信消费环境,切实提振金融消费信心贡献英大力量。

于 越

大地保险辽宁分公司开展消费者权益保护系列活动

本报讯 近日,在“3·15”国际消费者权益日来临之际,中国大地财产保险股份有限公司辽宁分公司以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题开展系列宣传活动,切实保护消费者合法权益。

普及金融保险常识。活动期间,针对不同社会群体开展金融知识宣传,助力消费者提升选择适配保险产品的能力,宣传普及财产险、健康险、意外险等基本知识,探讨防灾防损、风险减量、数字中国建设等热点内容,帮助消费者掌握符合自身需求的金融知识。

开展金融风险提示。活动期间,聚焦热点问题,针对电信网络诈骗、养老诈骗、非法代理退保、违规收集个人信息等侵害消费者合法权益和危害金融安全的行为,向消费者进行风险提示。

普及消费者权益保护法。活动期间,向消费者普及消费者权益保护法,围绕消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权八项基本权利进行推广普及,使消费者充分了解自身的各项法定权利和责任。

开展全员学消保活动。活动期间,为进一步将消费者权益保护理念融入公司经营管理全流程,该公司开展全员学消保活动,打造消保人人有责的企业文化。

开展“3·15”知识竞赛活动。活动期间,通过中国大地超级APP,面向线上消费者组织开展“3·15”知识问答活动,普及宣传金融知识,引导消费者理性消费,增强风险防范意识。

中国大地财产保险股份有限公司辽宁分公司将持续加强保险消费者权益保护工作,不断完善消费者权益保护机制建设,加大金融知识宣传教育力度、畅通投诉维权渠道、强化“一老一小一新”特殊群体保护,让广大保险消费者真正感受到“诚信保险,大地有爱”,共同创造保护消费者合法权益的良好氛围,共建绿色保险市场,促进保险行业持续健康发展。

郭玉东

国任保险辽宁分公司

全员参与“3·15”宣教活动

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,提升消费者满意度、提振金融消费信心、维护金融安全稳定、营造公平金融环境,国任保险辽宁分公司全员开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

“3·15”宣传周期间,由总经理宣导主题教育,组织全员解读学习,切实提升公司员工服务消费者水平;同时,全省分支机构齐动,开展营业网点布置,充分利用宣传阵地优势,向社会公众普及金融知识,营造良好的宣传氛围,形成共筑、共赢、共促、共进的诚信消费环境。

国任保险辽宁分公司将始终践行保险公司社会责任,坚守以客户为中心,不断满足客户保险保障需求,持续提升客户幸福感和满意度,成为客户美好生活的守护者和忠实伙伴。

王晓蕾

平安人寿进社区进企业进乡村开展金融宣教

本报讯 “3·15”消费者权益保护教育宣传周期间,平安人寿辽宁分公司开展“金融知识带回家”五进入宣教活动,全力构建和谐健康的金融消费环境,着力提升人民群众金融素养。

走进社区宣传公共安全。3月13日起,为期一周的“守护者行动”进社区公益活动在全省13家平安人寿分支机构所在城市启动。本次活动组织一批具有专业救护知识的保险代理人成立“消保宣传守护者”团队,走进百家社区,面向居民和群众普及应急救护知识和金融保险知识,提升群众金融素养。“守护者”现场普及与居民生活息息相关的自救互救的应急救护知识,利用道具详细讲解成人、儿童、婴儿心肺复苏及气道异物梗阻急救技巧,提升居民自救和互救的意识和能力,同时针对消费者八大权益进行科普和风险提示,切实保护社区居民的家庭财产及生命安全。

走进企业普及金融知识。3月15日,平安人寿辽宁分公司走进中国石油天然气管道工程有限公司沈阳分公司开展教育宣传活动。平安消保宣传守护者现场讲解与保险消费者密切相关的“财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”八项权益。对现场企业职工进行风险提示,保管好个人重要证件和信息,并以案例形式讲解了非法集资常见套路,讲解了规避非法集资陷阱的“三要、三不要”,倡导大家树立正确的投资理财观。

走进乡村开展金融宣讲。3月13日至19日,平安人寿辽宁分公司走进阜新、葫芦岛、铁岭等地乡镇农村,帮助农村居民获取专业金融知识,提升风险防范意识。平安消保宣传守护者向现场群众讲解金融知识,着重面向老年人介绍防范非法集资、保护个人信息知识,通过“一对一”案例讲解,提高农村老年人的防骗意识和自我保护能力。群体宣教后,针对行动不便人群分组入户逐一讲解,打通金融知识普及的“最后一公里”。

下一步,平安人寿辽宁分公司将切实履行社会责任,深入基层扎实开展金融宣教活动,保护好金融消费者的根本利益。

赵思宁

农行本溪分行营业部

助力外贸企业提质增效

本报讯 近年来,农业银行本溪分行营业部始终将高品质、高效率、高质量贯穿客户服务全过程,将做好国际业务作为打造高质量服务强行品牌的闪光名片,助力本溪外贸企业提质增效。

年初以来,该行营业部积极对接走访辖区重点客户,实地考察企业需求,与农行本溪分行相关部门两级联动配合做好分层管户,多措并举,不断提升营销和服务能力。营业部的优质服务得到了客户的一致好评。在该行营业部的信贷支持下,本溪市的许多外贸企业不仅“走出去”,还跑出了“加速度”。截至1月末,农行本溪分行营业部累计为外贸企业客户办理各类进出口结算业务100余笔,金额近两亿美元。

赫津田

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

优化金融服务 提振消费信心

盛京银行为百姓幸福生活护航

核心提示 民生无小事,枝叶总关情。作为地方国有银行,盛京银行始终牢记金融工作的政治性和人民性,立足“市民的银行、城市的银行”定位,做实做细金融消费者权益保护工作,从优化金融服务、提振消费信心、畅通投诉渠道等方面发力,让客户共享金融发展成果,以有温度的金融服务护航百姓幸福生活。

创新服务模式提升服务质量

“咦,你们银行现在没有柜员吗?不办业务啦?”陈女士走进盛京银行本溪平山支行,隔着玻璃看到柜台里并没有柜员,惊讶地问站在一旁的工作人员。“我就是柜员呀,以前我坐在柜台里给您办业务,现在我走出柜台,‘零距离’为您服务!”工作人员回答。

据了解,2022年10月,盛京银行启动网点质量提升行动,以高质量党建为引领,充分发挥网点前沿“哨点”、营销宣传主力军、业务基础阵地、运营服务窗口作用,按照管理标准化、环境标准化、架构标准化、安全标准化、流程标准化推进网点质量提升工程。截至目前,已经完成93家网点改造。在对外形象焕然一新的同时,盛京银行还在网点“软服务”上下功夫。近日,多家支行实施“弹性窗口服务”,运营柜员主动走出柜台,将传统高柜服务转化为“一对一”机具服务、低柜服务和电子银行服务。从前与客户之间相隔的厚玻璃没有了,取而代之的是面对面的交流,大大提升了客户体验,受到客户的一致好评。

盛京银行工作人员认真为客户办理业务。

盛京银行工作人员热心为老年客户提供金融服务。

盛京银行人民路支行工作人员走进社区开展金融知识宣讲。

满足特殊群体的金融需求

“感谢你们的热心服务,你们的工作人员给我们带来了温暖……”3月13日,盛京银行阜新细河支行收到老年客户魏大爷的感谢信,纸短情长,承载着老人对银行细心周到服务的感激之情。

老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼,盛京银行持续做好“一老一少一新”特殊群体服务保障。通过精心“助老”,深入推进线上线下适老服务保障,打造适老化特色网点,切实提升适老化服务水平。盛京银行开展老年大学、金融知识宣传活动,增强老年人金融风险防范意识。通过精心“爱幼”,组织开展“一堂金融知识课、一次主题分享”,将学校周边网点打造成为金融知识教育示范基地,形成常态化、阵地化、特色化的金融知识教育新模式。与此同时,积极为新市民群体提供创业就业、住房安居、养老保障等多方面金融产品和服务,不断增强“新市民”获得感、幸福感和安全感。

为消费市场注入金融活力

拟补贴民生消费2000万元,拟投放消费类信贷300亿元……为贯彻中央经济工作会议“把恢复和扩大消费摆在优先位置”,落实《辽宁省进一步稳经济若干政策举措》及沈阳市“振兴新突破、我要当先锋”专项行动要求,近日,盛京银行隆重举办“促消费 惠民生”行动方案发布会,会同辽宁银联等各界代表,活跃辽沈消费市场。

围绕“消费补贴、融资降息、减费让利”三大主题,实现“千万补贴促消费,亿元让利惠民生”。盛京银行还将加强与大型商超、连锁店、购物中心等商户合作,丰富消费场景;持续创新多元化融资产品,推出二手房“带押过户”简化流程,升级手机银行、融合支付平台、刷新生活APP等渠道,多措并举满足市民消费需求,为消费市场注入活力。

畅通客户投诉渠道

诚信是市场经济的基本原则,是社会文明的体现。盛京银行始终坚守“合规立行”之本,将合规文化建设外化于行、内化于心。将消费者权益保护理念与诚信文化融入全行经营发展战略与业务经营全流程,加快消保机制体制建设运行。强化消保审查、信息披露、个人信息保护、内部考核管理。规范营销推介、销售适当性管理,严格约束从业人员销售行为规范。创新宣教形式,建立宣教基地,定期举办百姓愿意看、易接受的宣传教育讲座,引导百姓树立理性投资、价值投资观念,防范电信网络诈骗风险。

与此同时,畅通线上和线下客户投诉渠道,及时解决客户诉求。作为服务客户的窗口,盛京银行远程客户服务中心通过持续对客服人员进行培训,提升服务意识与能力,确保在电话端第一时间解决客户问题,并进行电话回访,保证客户的诉求得到妥善解决,形成客户投诉闭环跟进机制;通过“客户之声”定期收集、分析投诉痛点,查找薄弱环节,对产品、服务、流程进行改善与优化,把客户的投诉需求作为发现问题、改进提升的契机。

客户无小事,服务无终点。盛京银行将紧紧围绕“做一家好银行”战略愿景,始终坚持“服务城乡居民、服务中小企业、服务地方经济”市场定位,切实做好金融服务的每一环,以实际行动践行“金融为民、金融利民”宗旨,为辽宁振兴发展做出贡献。

盛 文