

聊城沪农商村镇银行 多措并举 持续强化金融消费者权益保护

为切实保护金融消费者权益，今年以来，聊城沪农商村镇银行出台多项措施深入推进消费者权益保护工作，全面接受社会公众监督，有效提升了消保工作水平。

一是深化消费者权益保护工作的主体责任，履行社会责任，成立了消费者权益保护工作领导小组，工作职责包括消费者权益保护发展规划的制定、建立健全消费者权益保护渠道及投诉、应急管理体系，及时跟进和监督全行重大客户投诉的处理，建立了消费者权益保护长效机制。

二是强化制度保障，遵循“预防为主、教育为主、依法维权、有效处置”的原则，先后出台了《聊城沪农商村镇银行消费者权益保护工作实施方案》、《聊城沪农商村镇银行客户投诉处理管理办法》、《聊城沪农商村镇银行客户服务投诉及

咨询业务操作流程》等规范性文件，完善了案件受理、分流转办、回访督办等制度，设定了投诉处理时限，保证客户投诉和有关部门转办事项得到有效处置。

三是积极利用“金融知识进万家”、“3·15金融消费者权益日”等宣传活动，向广大市民系统宣传金融及消保知识。同时，聊城沪农商村镇银行深入推进消保介入水平，将相关工作的起始点前移至防范的环节；在消费者购买产品和接受服务时，主动履行告知义务，加强风险提示；依法依规开展各类销售；妥善保护消费者金融信息，强化信息披露管理。此外，聊城沪农商村镇银行还结合投诉处理数据开展科学的统计分析，据此对投诉较多的领域及业务流程进行针对性的优化，力求减

少投诉量，并通过完善的投诉处理机制及投诉监督体系，妥善调解、处置与消费者的关系，依法维护消费者权益。

四是着力提升客户服务品质，建机制、定目标、严考核。持续开展“岗位大练兵，争做服务明星”活动，为实施“网点转型，营销发力”的战略举措，我行邀请外部培训机构开展“网点服务营销技能提升项目”，将消费者权益保护理念融入日常经营管理，实现消费者权益保护工作与优质服务提升有机结合，要求全行员工自觉承担起保护消费者权益的主体责任，以优质金融服务推动消保工作有序开展，加强源头治理，从客户角度出发，全面提升服务品质。

近年来，随着消费者维权意识及银行服务水平的不断提升，



金融知识进万家宣传

聊城沪农商村镇银行除了大力开展多种形式的消费者权益保护知识宣传普及教育外，还不断完善机制建设，建立健全保障机制，探索了一套行之有效的消费者权益

保护体系，未来，聊城沪农商村镇银行将继续努力，秉承真情服务的宗旨，不断提升聊城沪农商村镇银行的服务水平，积极建设令客户满意的银行。

聊城沪农商村镇银行



农行在平县支行军歌嘹亮“庆八一”

7月30日晚，农行在平县支行举办了“庆八一”退伍转业军人座谈会，邀请50名在职转业军人共同庆祝中国人民解放军建军88周年，行领导与大家共叙鱼水情谊，共庆光辉节日。

期间，退转军人重温了站军姿、列队集合、点名报数等军队日常操典，并分班选出了班长、副班长，各班班长做了表态发言，部分代

表作了典型发言，该行党委书记、行长肖栋同志向大家致以了节日的问候，充分肯定了他们在各自的工作岗位上为农行的发展中做出了突出贡献，并希望退转军人继续发扬吃苦耐劳、顽强拼搏、敢打硬仗、作风严谨和服从命令的光荣传统，和广大员工一起，为农行在平县支行实现“经营大行”向“经营强行”跨越的目标做出新贡献。

座谈会结束后，大家一同合唱了《咱当兵的人》、《打靶归来》、《三大纪律八项注意》、《学习雷锋好榜样》等经典军歌。
(于运祥 李睿)



党员员工齐上阵

开发区管委会召开创城动员大会后，农行开发区支行严格按照会议安排部署，成立了由副行长辛亦霞任组长，各部室负责人为成员的创城卫生领导小组，广泛动员，认真组织，多措并举，全力开展了创城活动。近日组

清扫环境为创城

织全体党员员工，对营业区、办公区、周边庭院彻底进行卫生大扫除，确保营业室内窗明几净，物品放置有序，外无杂草、无杂物、无蚊蝇、无垃圾的要求，确保周围的环境卫生整洁美观。

(李光军 李睿)



农行东阿县支行开展联谊活动共庆“八一”建军节

7月31日晚，农行东阿县支行召开庆“八一”退伍转业军人联谊会，来自该行机关、各营业网点的30名在职复转军人参加了联谊会。

会上，组织观看了《对越自卫反击战》纪录片，再现了革命军人奋勇抗战、保家卫国的珍贵画面。与会退转军人踊跃发言，讲述了自身在军营刻骨铭心的训练工作与生活往事，并结合工作实际，交流了工作经验。期间，以班为单位进行了互

动联谊，朗诵了诗歌《“八一”军人赞》，重温了站军姿、列队集合、点名报数等军队日常操典，演唱了《军中绿花》、《小白杨》、《打靶归来》、《咱当兵的人》等经典军歌，现场气氛热烈，高潮迭起。

该行党委书记、行长高华充分肯定了退转军人在各自不同岗位上为农行发展做出的突出贡献，并希望大家继续发挥模范带头作用，以拼搏的精神、优良的

传统，为全行业务发展再立新功！

最后，30名退转军人共同合唱了《团结就是力量》，并进行合影留念。

(刘婷 李睿)



农行莘县支行“八一”前夕慰问驻地消防官兵

7月30日上午，在“八一”建军节前夕，农行莘县支行组织员工专程到县消防中队，看望消防官兵并送去了慰问礼品，就进一步加强军银合作深入交换意见。

近年来，莘县支行坚持“拥军优属、人人有责”的原则，每年都积极开展拥军慰问活动，筑牢了军民“连心桥”。

孙晨光 李睿



民生定活宝携手长信富民纯债点燃互联网理财热情

记者注意到，纯债基金虽然属于低风险、低收益产品，但投资业绩却是可圈可点。目前长信富民纯债一年定期开放债券型基金与民生直销银行定活宝强强联合，自8月17日起在直销银行定活宝平台火热发售，三

天之内三亿额度被疯抢，目前仍在火热销售中。富民纯债业绩比较基准7%，无交易手续费，民生直销银行和长信官网直销平台均有销售。长信富民纯债的姐妹基金长信纯债一年定期C作为民生直销银行定活宝第

一期合作产品，在去年12月8日上线后5亿额度瞬间售罄。截至2015年7月31日，据银河证券数据显示，长信纯债一年定期C今年以来实现收益率7.02%，成立以来收益率20.15%，业绩超过同类基金，也远超过业绩比较基准。

K3S的真相 城里人真会玩

由汽车设计大师彼得·希瑞尔精心设计，东风悦达起亚倾力打造的五门掀背精品座驾K3S，早在上市之初就“吸引”到了韩国著名男神为其代言。近日，K3S又在CTCC中国房车锦标赛上火力凶猛，多次登顶冠军宝座。前有男神代言，后有赛车逐威，不得不让人感慨：城里人真会玩。

在“自拍”文化盛行的朋友圈，颜值高自然会获得更高的关注机会。一款颇具国际范、高品位的K3S必然也是“玩”转social界的法宝，作为年轻一代的专属魅力车型，K3S将时尚、潮流、简约、动感等关键元素融合在一起，构成了独一无二的设计风格。

玩就要玩得漂亮，玩就

要玩得精彩。专为年轻族群打造的K3S，通过优秀的产品力和对消费者的洞察，将快乐、自由、青春、热血深深地烙入产品之中。



新K2 让梦想照进现实

梦想总是要有的，万一实现了呢？为了让所有心怀梦想的人们，实现科技、时尚的驾驶梦想，东风悦达起亚超级的动力、越级的科技为跳板，帮助中国消费者跨越现实阻碍，迈向更精彩的汽车生活。

很多人心中都有逃离都市的冲动，新K2装备先进的Gamma 1.6L发动机，曾

荣获“中国十佳发动机”称号，它的最大功率达到123Ps/6300rpm，最大扭矩155N·m/4200rpm，配合梯形四速自动变速器和手动换挡拨片，由此带来酣畅淋漓的驾驶体验，足以令人自由奔跑天地间，畅享海阔天空。

为了实现“让汽车生活更精彩”的企业愿景，东风悦达起亚始终以消费者需

求为己任，用心打造，精益求精，力求锻造出更现代便捷、科技智能的优秀汽车产品，为每个K2的车主提供更接近未来的驾乘体验。



小小便民伞 处处显温情

8月14日下午，天空忽然乌云密布，下起了瓢泼大雨。正在农行聊城分行营业部办理业务的客户，顿时焦急万分。“这么大的雨，该怎么办啊！”

正在大家不知所措的时候，该网点的工作人员微笑着走向他们，“大家不要着急，我们已经准备了便民伞。大家先安心办理了业务，临走的时候找我领取就可

以了。”大厅中的嘈杂声瞬间被一句句称赞所取代。“真是太好了！农行的服务真是太到位了！”

不多时，一朵朵色彩缤纷的伞花，穿过营业厅的大门，飘进了雨中，散开到四面八方。伴随着这些伞花的，是一股股温情的暖流，浇灌着客户的心田。
(凌瑞娟 李睿)

