



工行菏泽分行开展

“3.15 金融消费者权益日” 宣传活动

金融消费者权益保护是金融工作的重中之重。近年来，随着金融科技的快速发展，金融消费领域出现了许多新情况、新问题，金融消费者的合法权益面临着前所未有的挑战。为此，人民银行菏泽市中心支行、菏泽市金融消费者权益保护协会联合开展了“3.15 金融消费者权益日”宣传活动，旨在提高金融消费者的风险防范意识和维权能力，维护金融市场的稳定运行。

本次活动以“权利·责任·风险”为主题，围绕金融消费者享有的八项基本权利，并突出四个特色。活动现场，主办方专门设置了宣传专区，摆放金融知识宣传折页，向周边商户及来往群众发放关于支付结算账户使用安全、防范电信网络诈骗等宣传资料。我行结合消保工作要求，再次有针对性的向消费者宣传中国人民银行令【2020】第5号（《中国人民银行消费者权益保护实施办法》），加强消费者的认识与了解。紧紧围绕本次活动主题，宣传消费者应享有的八项基本权利、如何保护个人金融信息安全、如何理性维权以及维护人民币法定货币地位等金融知识。

本次活动以“权利·责任·风险”为主题，围绕金融消费者享有的八项基本权利，并突出四个特色。活动现场，主办方专门设置了宣传专区，摆放金融知识宣传折页，向周边商户及来往群众发放关于支付结算账户使用安全、防范电信网络诈骗等宣传资料。我行结合消保工作要求，再次有针对性的向消费者宣传中国人民银行令【2020】第5号（《中国人民银行消费者权益保护实施办法》），加强消费者的认识与了解。紧紧围绕本次活动主题，宣传消费者应享有的八项基本权利、如何保护个人金融信息安全、如何理性维权以及维护人民币法定货币地位等金融知识。

通讯员 黄静



菏泽金消协组织菏泽农商银行开展 3.15 金融知识宣传活动

为持续推动金融消费者权益保护工作，不断增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力，营造良好市场秩序，2021年3月10日，菏泽农商银行积极配合菏泽市消费者权益保护协会走进银座家居，组织开展“3.15 国际消费者权益日”宣传活动。

本次活动以“权利·责任·风险”为主题，围绕金融消费者享有的八项基本权利，并突出四个特色。活动现场，主办方专门设置了宣传专区，摆放金融知识宣传折页，向周边商户及来往群众发放关于支付结算账户使用安全、防范电信网络诈骗等宣传资料。我行结合消保工作要求，再次有针对性的向消费者宣传中国人民银行令【2020】第5号（《中国人民银行消费者权益保护实施办法》），加强消费者的认识与了解。紧紧围绕本次活动主题，宣传消费者应享有的八项基本权利、如何保护个人金融信息安全、如何理性维权以及维护人民币法定货币地位等金融知识。

活动结束后，菏泽市金融消费者权益保护协会秘书长牛建峰等同志一同参观了菏泽农商银行流动银行车，并给予极大的肯定。

通过本次联动宣传活动，消费者协会给各金融机构起到了引领到头作用，向公众普及了金融安全知识，宣传了金融消费者的权利和责任，提升了社会公众金融安全意识和风险认知能力。同时也提升了我行的服务品质和服务意识，展现了我行的企业形象，提升了社会公众满意度。

通讯员 党倩茹

农业银行菏泽分行

“3.15 金融消费者权益保护日”走进银座家居

为了宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、普及农行各项金融服务政策，强化消费者金融消费安全意识、营造健康和谐的金融消费环境，帮助广大金融消费者提升风险责任意识和风险管理能力，农业银行菏泽分行于3月10日下午积极参与菏泽金消协与市消费者权益保护协会联合组织的走进银座家居 3.15 金融知识现场宣传活动，开展了以“权利·责任·风险”为主题的消费者权益知识宣传活动。

农业银行菏泽分行工作人员对银座家居商户进行了金融知识普及的宣传普及工作，向商户普及了金融消费者享有的八项法定权利的相关金融知识，针对银座家居商户较多的情况，农业银行菏泽分行现场教授商户关于人民币真假识别方法、银行假币收缴政策、以及如何有效预防电信诈骗，远离非法集资等与商户日常生活密切相关的金融知识，并向商户们发放了宣传折页，通过向银座家居商户开展金融知识普及工作，可以更好的帮助商户们了解银行的金融优惠扶持政策、阻止交易过程中假币的流通，使商户们树立正确的理财观念，保护个人财产安全。

本次集中宣传活动加强了农行与金融消费者的亲密联系。农行也将以此次活动为契机，高度关注金融消费者的实际需求，持续提高优质金融服务，维护金融消费者的合法权益，切实承担起维护金融消费者权益的相关职责。

通讯员 刘茜琛

成武县支行、定陶支行组织召开

“陶成连线” 共建共享共促活动启动仪式

为进一步落实中心支行“修内功、做实事、建新功”主题活动，密切支行之间工作交流，形成“资源共享、优势互补、互相促进、共同提高”工作合力，努力提升支行履职能力和水平，人民银行成武、定陶支行组织开展“陶成连线”共建共享共促活动。

经过精心筹备，3月11日，两支行组织召开“陶成连线”启动仪式，中心支行党委委员、工会主席孟宪彦同志，宣传群工部部长智勇同志，两支行行长及部分同志参加了启动仪式。启动仪式共分三个部分。

第一部分是现场观摩。与会人员首先到成武农商行给予信贷支持的成武县金融支持乡村振兴基地——汶上镇富硒生态农业产业园进行了现场观摩和调研，参观蔬菜育苗、圣女果、南瓜种植大棚，详细了解大棚的搭建、绿色无公害蔬菜种植技术

等，同时就产业园生产经营、资金需求、金融服务情况进行了现场交流。与会人员随后来到成武县党史教育基地参观学习。同志们在讲解员的带领下，一边认真聆听成武县的发展历史，一边观看展品、图片资料，重温革命精神，接受革命教育。

第二部分是启动仪式。朱瑞密同志主持会议，许加宏同志宣读《中国人民银行成武县支行、定陶支行“陶成连线”共建共享共促工作方案》，明确活动指导思想、工作目标、连线重点、活动方式等。许璇同志宣读《“陶成连线”活动倡议书》，号召两支行全体干部职工做共建活动的“倡导者”、“践行者”、“推动者”。朱瑞密、许加宏同志共同签署《备忘录》。

最后中支工会主任孟宪彦同志作重要讲话，指出加强县支行之间合作是提升履职成效的有效途径和有益探索。并对下一

步工作提出三点要求：一是在学习中提高政治站位，加强党性修养；二是在探索中加强全面合作，形成可复制可推广的典型；三是不要做表面文章，脚踏实地干实事。

第三部分是现场交流。两家支行召开第一次联席会议，商定《“陶成连线”业务合作交流小组》具体成员，并就下一步共建事项进行议定。

“陶成连线”合作共建启动仪式，正式打响了“陶成连线”的第一枪，相信在中支党委的正确领导下，通过两支行干部职工“联学”、党员组织生活“联过”、特色活动阵地“联建”、工作发展思路“联谋”，一定能够实现“交流新思路、展示新成效、凝聚正能量、实现新跨越”的共建目标，提高两支行履职能力和水平，共同促进两地经济发展。

通讯员 陈玉梅

老年人便利支付 菏泽人行来护航

为有效落实《中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》，人民银行菏泽市中支采取细化措施、问题导向、宣传教育、特事特办、公布咨询电话等四项举措，有效引导辖区银行机构为老年人便利支付提供暖心服务。

细化措施 保障落实

人民银行菏泽市中心支行党委委员、副行长孟宪东带领支付结算科全体人员认真学习了《关于农业银行湖北省广水支行社保卡激活典型问题的通报》和《关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》。结合辖区实际和上级行工作要求，起草下发《关于进一步提升老年人支付服务便利化程度的通知》，并制定《菏泽市提升老年人支付服务便利化工作配档表》。明确了人民银行各支行、银行业金融机构、非银行支付机构的工作内容、工作职责及完成时限，有力保障工作落实。

问题导向 精准解决

人民银行菏泽市中心支行通过座谈、现场调查、现场走访等方式，全面摸排银行机构涉及老年客户群体的主要支付产品和服务项目，梳理老年人特殊支付需求、使用移动支付的问题和困难。以问题为导向，采取有力措施切实解决老年人“急难愁盼”支付难题。引导银行机构制定切实可行的工作指

引，如：指导农业银行菏泽分行制定下发《营业网点特殊群体和适老化服务工作指引》、菏泽农商行下发《关于为严重老弱病残等特殊客户做好服务的通知》、青岛银行菏泽分行印发《个人客户延伸服务操作指引》规范业务操作，妥善解决老弱病残等特需客户支付服务需求。

宣传教育 提升服务

人民银行菏泽市中支指导银行机构合理布设银行卡受理机具，通过加大商户培训和巡检大力，提升商户银行卡支付受理服务水平。指导部分银行机构完善相关支付产品与服务的应用功能、使用流程等，确保相关产品和服务好用，确保老年人能用、会用。如济宁银行菏泽分行全面升级手机银行功能，65岁以上客户登陆手机银行时自动进入“大字版”界面。组织银行机构开展“便利支付 乐享晚年”主题宣传活动，综合运用银行网点、显示屏、手机银行、网上银行、微信公众号等多种宣传方式和渠道，通过播放视频、制作长图、动画演示等形式，重点向老

年客户宣传普及移动支付、防范电信网络诈骗等知识，帮助老人缩小“数字鸿沟”，增强风险防范意识。

特殊服务 幸福晚年

菏泽辖区各银行营业网点为行动不便、紧急就医老年人、退役老军人等特殊群体开展上门支付服务，如莱商银行菏泽分行针对行动不便的退役老军人领取抚恤金提供上门服务，威海银行菏泽分行为患病老人现金支取提供上门服务、浦发银行菏泽分行为乡镇环卫工人上门激活薪资卡，开启老年人幸福晚年便利支付通道。

业务咨询 指尖完成

为方便老年人支付业务咨询，人民银行菏泽市中支为你提供菏泽市金融机构支付业务咨询电话（见下表）。另外菏泽市公民在消费过程中如遇拒绝受理银行卡支付的行为，可以向菏泽市金融消费者权益保护协会进行投诉，投诉电话 12363。

通讯员 黄金华



找记者 上壹点

B04

齐鲁晚报

2021年3月15日
星期一

主办：今日

菏泽市金融消费者权益保护协会

编辑：王会广

组版：皇甫海丽

3.15 我们在行动
消费者权益保护日