

促进金融消费公平， 推动解决数字鸿沟，推进诚信教育文化建设

中国民生银行济南分行积极开展消费者权益保护工作

中国民生银行济南分行扎实开展“我为群众办实事”实践活动，以客户为中心，把维护消费者合法权益作为践行初心使命的具体体现，聚焦当前金融服务的短板、消费纠纷的难点、金融知识宣传的堵点，围绕提升服务、化解矛盾、消费者教育等方面，以实际行动为人民群众排忧解难，切实增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

齐鲁晚报记者 赵婉莹

以“服务大众，情系民生”为目标，持续优化金融服务

一是优化网点服务。在业务流程效率、自助机具使用等方面优化网点服务，更好满足消费者账户开立、现金存取、转账汇款、业务咨询等基础金融服务需求，提升网点服务满意度。深入贯彻落实监管要求与总行工作部署，多角度、广覆盖开展以“服务我用心，消费您放心”为主题的服务提升活动。

二是创新金融服务。创新智能金融服务，针对老年人等特殊群体的服务场景和高频事项，坚持传统金融服务与智能化金融服务创新相结合，保障老年人等特殊群体的金融服务需求。中国民生银行济南分行落实国务院《关于解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，做实做细面向老年人的金融服务，鼓励金融机构提供放大镜、老花镜、轮椅等“适老”设施，加强字体和页面对老年人友好的金融宣传物料和App制作，开展面向老年群体的防范金融诈骗讲座，保障老年群体金融消费者合法权益，切实提升老年人金融服务的获得感，弘扬金融正能量，营造尊老、敬老、爱老、助老的良好氛围。

三是深入农村宣教活动。深入乡镇村落，了解“三农”金融需求，普及国家金融惠农政策，宣传金融知识，保障广大农村居民金融需求。组织员工深入偏远地区，进行金融知识宣传，尤其针对

农村客户比较容易忽视的征信类知识、投资渠道选择等方面，给予专业的宣教。

以客户为中心，着力化解矛盾纠纷

一是畅通投诉渠道。在厅堂、网站、微信等渠道公示投诉渠道，由专人负责投诉接待，加强首问责任制管理。

二是优化投诉处理流程。落实优化投诉处理流程工作，对投诉处理各环节的岗位职责、处理时限、解决路径等进行明确，保障客户投诉能及时响应，有效沟通，快速化解，提升客户满意度。

三是积极开展多元化纠纷机制。与监管、法院、银行业协会积极合作，充分互动，在纠纷调解工作中以客户诉求为根本，维护客户利益为首位，有效解决问题为目的。

以“宣传教育”为纽带，提升公众金融素养

一是健全常态化工作机制。建立宣传教育工作机制，促进辖内各经营机构常态化开展金融知识宣教活动。积极探索多媒体渠道，广泛开展普及金融知识宣教活动，确保金融宣传最大程度触达广大金融消费者。结合该行客户群体特色和客户实际需求，对于特殊客户群体等重点开展宣传。

二是组织开展集中宣教活动。2022年“3·15”教育宣传周期间，该行落实教育宣传主体责任，完善教育宣传活动机制，制定切实可行的活动方案，组织开展

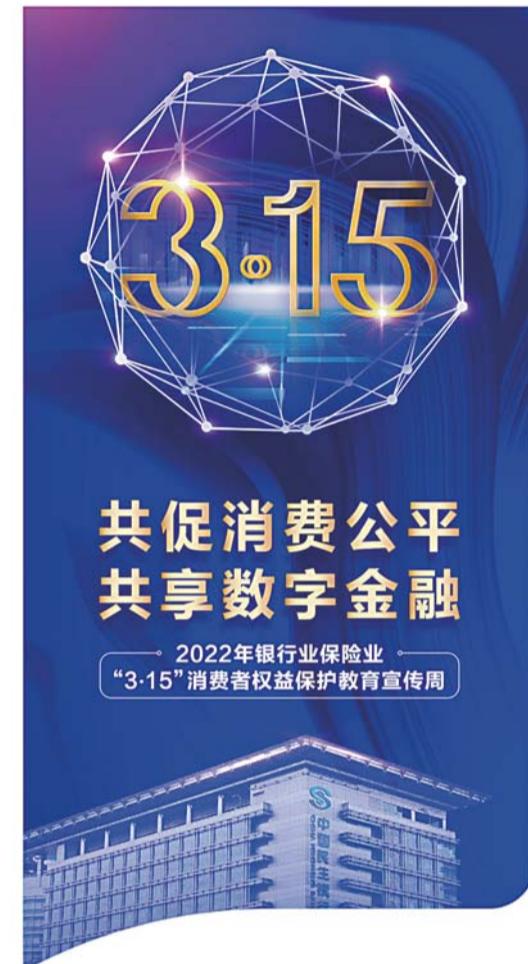
有针对性、有特色的教育宣传活动，全方位、多形式、立体化开展消费者教育宣传。此次宣传活动内容包括消费者基本权利、防范电信诈骗、用卡安全等；形式包括海报、折页、视频、微信贴、线上有奖答题等；宣传内容包括征信修复骗局、理财骗局、正确消费观、多元纠纷化解、元宇宙诈骗、非法网络金融广告等。

三是分行行领导参与活动。2022年3月，分行组织开展38场线上金融知识直播活动，分行行长、各经营机构负责人均参与到活动中，在宣传活动中起到示范作用，为广大客户带来金融知识，阐述金融知识的重要性，带动全行员工共同促进宣传活动的深入开展，形成全行上下齐宣传的工作氛围，有效地保障了活动效果。

中国民生银行济南分行将继续践行以客户为中心的理念，坚持以服务消费者为中心的理念，通过优化服务环境，强化服务意识，规范服务行为，创新服务手段，开展金融宣教活动等措施，全力提升金融服务质量和水平，树立金融良好社会形象。

该行将不断加强金融教育服务，保护消费者合法权益，弘扬金融正能量；加强风险提示，防范非法金融活动，提升消费者防范诈骗意识；做好金融政策解读，履行金融机构宣传责任。更好地践行民生银行“以客户为中心”的服务理念，切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险。以全力服务客户为主线，加强统筹协调，发挥多方力量，持续开展多层次、多维度、全方位的保障金融消费者权益，为构建和谐的金融生态环境做出努力。

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK



服务大众 情系民生

95568
www.cmbc.com.cn

人民银行济南分行： 念好“五字诀”提升账户服务成效

齐鲁晚报记者 赵婉莹

2021年以来，人民银行济南分行坚决贯彻党中央、国务院“放管服”决策部署，扎实落实“六稳”“六保”任务要求，坚持以“人民为中心”，通过夯实制度基础、协同优化流程、规范公开服务、狠抓落实成效、多维培训宣传等措施，全面提升账户服务水平，持续提升社会公众对账户服务的获得感、幸福感、安全感。

念好“实”字诀，夯实制度基础。人民银行济南分行立足群众账户服务关切，出台多项针对性制度，夯实优化账户服务基础，聚焦不同服务对象。通过会议部署、培训解读、业务指导“三管齐下”，推动优化账户服务政策在山东省快速落地实施，保障小微企业、流动就业群体等客户账户服务权益。截至目前，山东省全部对公网点均能够提供简易开户服务，已为9300余家小微企业开立简易账户，开户成功率达100%。

念好“便”字诀，协同优化流程。人民银行济南分行建设运行业务系统，实现

与山东企业开办“一窗通”系统对接，支持新设企业“登记注册+预约开户”一网通办。

全省1.1万家银行网点加入该系统，2021年以来累计为7.2万家企业办理预约业务，指导9900余家银行网点接入山东省电子营业执照系统，4600余家企持电子营业执照顺利完成开户。联合省市场监管局将登记办照渠道延伸至银行网点，组织省内工商银行、农业银行等银行的370余家网点提供“工商登记+账户开户”一站式服务，大大提高了办理效率。

念好“细”字诀，规范公开服务。人民银行济南分行组织山东省全部对公银行网点规范公开企业开户服务标准等事项，实施开户“九不得”负面清单，公示本网点、管辖行及所在地人民银行三级监督电话，畅通咨询投诉渠道，接受公众监督。指导省内银行建立健全延长开户时间和拒绝开户复核机制，科学、审慎判断异常开户情形，确保合理开户需求得到充分满足，持续提升公众对账户服务的满意度。

念好“严”字诀，狠抓落实成效。人民银行济南分行采取“电话暗访+交叉暗访+走访督查”方式，对全省全部银行网点开展多轮次“地毯式”督导，全面加大账户管理力度。构建企业开户时长“穿透式”核实机制，组织对省内1.9万家企业账户开户时长实施全链条核实。从核实情况来看，全省企业平均开户时长为0.9日，近七成的企业能够在一天内完成开户。建立开户满意度回访与跟踪机制，对1.2万家企业开展开户服务满意度调查，客户均表示满意。

念好“广”字诀，多维宣传培训。人民银行济南分行组织开展账户服务线上知识测试，以考促学、以考敦行，检验提升全省从业人员服务水平和能力。采取现场培训、直播培训等方式面向全省7万余人开展账户制度培训，提升政策掌握水平。组织全省银行持续开展多样化宣传，积极宣传账户服务便民惠企政策，持续扩大社会公众知悉度和覆盖面。2021年以来，山东省累计开展各类宣传活动16.8万次，覆盖人群627.6万人次。

齐鲁晚报·齐鲁壹点理财社群开课啦

报名。

部分课程目录：

- ◆不会理财，吃了多少亏？
- ◆如何辨别投资陷阱。
- ◆定投+轻松加薪，你要不要？
- ◆保险别乱买，不花冤枉钱。
- ◆手把手教你查看理财工具。
-

更多精彩课程，报名即可学习

适合人群：

①理财小白：想理财，却不知道从何下

手。

②投资达人：
做了很多投
资项目，不赚
钱反而还亏
钱。

③白领一族：

每月辛辛苦苦打工赚来的钱，却熬不到
下个月发工资。

④宝妈、“工作狂”、无暇理财的人群。



扫描二维码即可报名

光大云缴费数字便民服务

“智”绘民生蓝图

齐鲁晚报记者 赵婉莹

进入2022年，光大云缴费继续加快金融科技创新步伐，以数字化和信息化为核心，打造“金融+非金融”的开放便民金融服务生态，成为服务广大群众新型数字生活的重要平台。截至2月底，光大云缴费服务活跃用户已超2.4亿户，缴费金额近千亿元。

作为中国领先的开放便民缴费平台，光大云缴费深耕个人、企业、政务三大缴费场景，坚持“一张蓝图绘到底”，从便民缴费入手，凭借科技赋能、创新驱动、生态协同、品牌引领等特色竞争优势，将服务民生落到实处。截至目前，光大云缴费平台累计接入便民缴费服务项目12000多项，涵盖水、电、燃气、供暖、通讯、教育、交通、医疗、社保、非税等数十个领域；输出至微信、美团、中国银联、电商平台、电信运营商、金融同业等670多家大型机构，构建了便民服务与普惠金融新格局。

多年来，光大云缴费积极服务“乡村振兴”战略，推动县域“云上”民生工程建设，在居民生活、便民政务、交通出行、医疗养老、便民金融服务等关键领域和生活场景加快线上线下融合，促进城乡便民服务均衡发展。目前，光大云缴费代收电费、通讯费、有线电视费服务已覆盖31个省(自治区、直辖市)，代收供暖费服务实现北方供暖地区全覆盖，代收水费、燃气费服务在地级市覆盖率均超70%，切实提升了人民群众的生活便利度。

光大云缴费积极发挥线上便捷服务优势，助力疫情防控常态化，先后紧急上线天津、西安、绍兴、山西、大连、河北、江苏等疫情突发地区专属爱心频道，助力减少接触、减少聚集，保障居民生活缴费不中断。2022年春节期间，光大云缴费全力保障全国人民各类生活缴费代收服务超3000万次，用实际行动践行“我为群众办实事”。

未来，光大云缴费将坚守“为民服务解难题”初心使命，通过新技术、新场景、新业态的创新赋能，持续做深做实便民服务和普惠金融，全面提升数字便民服务效率和水平，有力践行“民生服务先锋队”的责任与担当。