



# 菏泽市金融消费权益保护协会

# 积极唱响金融为民服务“三部曲”

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王会广 通讯员 赵敏

为进一步推动金融知识普及活动长效化,让老百姓的“钱袋子”与金融知识同步增长,菏泽市金融消费权益保护协会积极组织开展金融知识宣传活动,唱好广宣传、通渠道、解民意三部曲,在普及金融知识、解决群众诉求、为民优化服务改革上下功夫、抓成效。

广宣传,拓展金融知识普及面。坚持金融为民服务宗旨,重点

关注学生、老年人等弱势群体,先后组织支付结算、国库、货币金银等业务科室入校、入村、入户,通过摆放宣讲台、发放宣传折页等方式开展点对点、面对面金融知识普及活动,重点讲解“断卡”行动严防电信网络诈骗、国债安全理财远离非法集资等内容,不断提升金融消费者金融素养和风险责任意识。年初以来,累计开展各类金融宣传活动20余次,接受咨询千余人次,切实推动政务服务零距离。

通渠道,积极处理各种投诉咨询。坚持以“我为群众办实事”作为

着力点和落脚点,创建金融纠纷人民调解委员会,积极与法院、金融机构沟通联系,将诉讼到法院的、金融机构与消费者难以协商处理的纠纷案件通过调解委员会进行诉前调解。几年来,累计处理金融纠纷1500余次,组织调解15次,成功率达95%以上,并组织会员单位制作“金融知识宣传”系列宣传片,开展金融知识下乡活动,在辖区各金融机构网点进行展播。

解民意,积极回应群众关切问题。将群众诉求办理作为“办实事”的重要抓手,聚焦人民群众关

心关注的热点问题,主动公开“12363”金融投诉咨询热线,创建齐鲁晚报“普惠金融”专刊,向广大消费者宣传知识、解疑答惑。专人专岗负责12363金融消费者权益投诉热线。对于12363所有下派工单,及时沟通投诉金融消费者,了解投诉内容,第一时间对接金融机构。今年以来,共受理金融服务投诉热线52件,累计接听群众咨询87件。创建以来,累计编发99期,490余件,为金融知识普及和金融维权方面有效扩大了社会效应。



找记者 上壹点

B04

齐鲁晚报

2022年3月16日  
星期三

主办:  
今日

菏泽市金融消费权益保护协会

□编辑:王会广  
□组版:皇甫海丽

## 鄄城农商银行

### 加强岗前教育引导,助力新员工扬帆起航

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王会广  
通讯员 唐崇年

为帮助新员工快速转变角色,系好入职的“第一粒扣子”,鄄城农商银行聚焦人才“源头培养”,加强新员工岗前教育引导,帮助新员工尽快掌握岗位知识,提升综合素质,快速成长成才。

在精神传承课堂中,坚定理想信念,以巩固拓展党史学习教育成果为契机,对新员工开展党建知识和党史学习教育培训,引导新员工从中国共产党百年奋斗史和农商银行发展史中感悟“伟大建党精神”和“大挎包”精神,感受他们为民服务的初心和艰苦创业的奋斗历程,自觉做新时代“大挎包”精神的传承者。

业务技能课堂中,打牢基本功底,精心准备业务知识课程,加强新员工各条线业务知识培训。采取理论培训与实际操作相结合的方式,开展基本服务礼仪、厅堂营销技巧、消费者权益保护等方面的知识培训,让新员工全面了



解各条线、各岗位基本知识和要求。

合规教育课中,守牢纪律规矩,加强新员工合规理念宣导,开展岗前合规教育培训,让新员工“入行先知规”,加深对从业基本准则、职业操守的理解,通过典型案例进行诠释,帮助新员工从思想上牢固树立合规观念和红线意识,内

化于心,外化于行,做到知禁令、明底线、守规矩。

近年来,鄄城农商银行坚持“以人为本”的理念和管理机制,合理配置资源、大力开展各项业务培训,提高培训质量,打造出了一批“担当 高效 专业”的高素质员工队伍,为鄄城农商银行的持续健康稳定发展提供了不竭动力。

### “3·15消费者日”,曹县农商银行梁堤头支行 多渠道,全方位地宣传金融知识

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王会广 通讯员 姚天宇

为提升金融消费者的风险防范意识,保护金融消费者财产安全,曹县农商银行梁堤头支行积极履行社会责任,践行“一懂两爱,百姓银行”的服务宗旨。3·15国际消费者权益日来临之前,响应地区监管部门和总行党委的号召,通过驻村调研,沿街走访等活动开展一系列“消费者权益保护教育宣传和反假币知识宣传”。聚焦老年人、商户、农民工等特殊群体,采取案例分析加讲解的方式,多渠道,全方位地宣传金融知识。

在活动现场,工作人员一对一、面对面地向广大群众讲解新型诈骗手法、典型案例,讲述反诈骗技巧,增强了防诈骗意识和知识;现场讲解假币的特点,通过真币对比,增强了识假反假知识;现场宣讲相关诈骗、制假贩假等犯罪处罚条例,增强了守法遵法意识。

同时通过在厅堂内设点发放宣传折页、张贴宣传海报、电子屏



播放宣传标语等方式,安排专人针对银行卡盗刷、非法集资、金融诈骗等老百姓关心的问题,主动为客户答疑解惑、普及金融知识,营造浓厚的宣传氛围。

梁堤头支行将以此次宣传活

动为契机,定期开展金融知识普及活动,持续增强社会公众金融风险防范意识。一如既往地将金融消费者权益保护作为常态化工作,不断提高金融服务水平,努力营造健康和谐的金融消费环境。

维护消费者权益,携手共促消费公平

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王会广 通讯员 练仕

在“3·15消费者权益日”期间,菏泽农商银行开发区支行开展了以“维护消费者权益,携手共促消费公平”为主题的专项宣传活动,旨在为周边百姓和行内客户普及消费者权益保护知识,提升消费者权益保护的主人翁意识。

有效利用晨会,发动全员参与宣传。该支行利用晨会期间,对全体员工进行宣导,要求全员参与宣传。一是在客户营销时,为客户发放315消费者权益日宣传彩页,为百姓普及315消费者权益保护知识,引导民众合理保护自己的消费权益。二是将315消费者权益保护知识融入客户经理驻点办公和网格化营销中,通过走访沿街门市和电话营销,为百姓和客户普及知识。

广泛动员群众,多种渠道展开宣传。该支行利用客户众多的优势,在营业厅和互联网上开展多种渠道的宣传。一是有效利用营业厅的阵地优势,在营业厅内摆放“315”宣传海报,在醒目位置放置315金融机构消费者权益维护热线,同时,该行员工在客户等待办理业务的间隙通过一句话营销的方式对客户尽到提醒义务。二是利用互联网的广泛性,在微信群和员工朋友圈散发315消费者权益保护知识和宣传海报,不断为百姓普及消费者权益保护知识。

组织线上答题,通过学习带动宣传。该支行积极响应山东省消费者协会、山东省市场监督管理局和中国人民银行的号召,在线上组织了“山东省消费者权益保护”法律知识答题活动,用比赛带动了知识的普及。通过本次有奖知识问答比赛,让前来办理业务的客户有效的参与了进来,对消费者权益保护知识多一分了解。

通过上述多种途径,该行为周边百姓和客户普及了315消费者权益保护知识,在提供金融服务的同时,也承担了应有的社会责任,展示了菏泽农商银行的良好形象和社会担当。