

金融为民守初心 消保先行启新程

## 民生银行济南分行铆足全力推进消保工作再上新台阶

金融消费者是金融市场的重要参与者,也是金融业可持续健康发展的推动者。做好消费者权益保护工作,既是商业银行义不容辞的天职和本分,也是提升自身经营发展水平的客观要求。2023年是全面贯彻党的二十大精神的开局之年,各项工作均踏入新征程,消费者权益保护工作亦是如此。

本周是“3·15”消费者权益保护教育宣传周,对此民生银行济南分行高度重视,紧紧围绕“共铸诚信消费环境 提振金融消费信心”这一主题,不断提高政治站位,强化责任担当,将消保意识厚植于心,全面推进消保与各条线、各业务相融合,帮助金融消费者识别金融消费陷阱,促进分行消保工作迈上更高台阶。

记者 赵婉莹

以制度促落实  
健全消保工作机制

消保工作的开展,制度要先行,行动要先试。为指导辖内分支机构规范有效地开展消费者权益保护工作,该行按照监管部门和总行的相关要求,先后修订印发了分行消保管理工作、消保委工作制度、消费者投诉处理实施细则等7大类28项规章制度,进一步完善消费者权益保护工作管理体系。建立首问负责制、一把手责任制、督导约谈、时效管理、溯源整改、多元化解、纪检监督、考核评价等八项管理机制,逐步理顺事前预防、事中监控、事后化解等全流程、全链条管理工作,健全消费者权益保护工作体制机制。

为确保消保工作有序开展,制度落到实处。该行建立溯源整改和常态化监测机制,通过“月度专题、季度例会、不定期检查”形式,持续对投诉工单进行监测和跟踪督办,第一时间发现和解决问题;建立纪检监督、常态化通报和定期分析机制,主动揭示消费者关切和服务痛点,逐步形成制度化、规范化、常态化管理。

重视队伍建设  
强化消保服务内核

内化于心、外化于行。员工的个人消保技能素质对银行消保工作的开展具有关键性作用,该行积极开展消费者权益保护工作内部培训,培训工作围绕监管、总行审计、内部检查及业务发展中遇到的问题要点,分条线进行梳理提炼,加大频率、拉长时间、重视内容,促进培训工作走深走实,2022年行内共开展消保培训54场,切实提高了人员素质,工作水平不断提升。

今年1月份以来,根据民生银行济南分行党委书记、行长黄绍辉的讲话要求,结合总行消保委工作会议的会议精神,该行各分支机构立即行动、迅速落实,积极组织召开2022消保工作总结分析会以及2023消保工作启动会议,对消保培训、内部检查、已查问题梳理等重点工作进行详细部署,真正形成“立说立行 办就办好”的工作格局。

线上+线下、集中+网格  
丰富消保教育宣传体系

该行立足网点“主阵地”,打造金融“微课堂”,丰富线上直播宣传和线下活动内容,全力提高金融消费者的自我保护意识和风险防范能力。进社区、进企业、进校园、进商圈,自主开展适老服务,特殊人群金融知识宣传等活动线上线下共900余场,受众客户超600万人次。积极创建网格化宣传阵地,济南分行官方微信增设“消保在行

太平人寿理赔故事  
兑现的承诺 无尽的关爱

有人认为,买了保险没用到,那就是白买了。但王先生想用亲身经历告诉大家,保险对冲的是未来的风险,如意顺遂时,它会一直默默守护在你身边;但当风险来临时,就会挺身而出为你分担。

王先生想给父亲购买一份保险,但对于省吃俭用、安稳顺遂了大半辈子的老人来说,那是“浪费钱”。不过,王先生认为现在生活好了,为老人购买一份安稳的保障,能帮助他们安享晚年。最终,王先生坚持为父母配置了太平人寿重疾险和医疗保险。

今年1月,王老先生因左侧

动”专栏,方便客户点击金融宣传知识;与工会、党建活动融合,组织开展“济南分行消费者权益保护知识竞赛”活动;已在辖内部分二级分行打造“金融教育示范基地”,发挥窗口作用,树立品牌形象。

开展系列存款保险宣传活动,利用厅堂沙龙活动、进乡村、进社区等方式,增加受众人群,提升宣传效果。一是通过支行LED、厅堂大屏幕滚动播放存款保险相关知识,在厅堂统一布放宣传折页。二是开展存款保险有奖知识问答微沙龙活动。三是开展老年客群特色宣传,为老年客群印制了定制化大字版存款保险宣传折页。四是组建存款保险宣传队,走进乡村,与社区居民互动提高宣传活动的针对性和实效性。

服务不放松  
做特殊消费群体的贴心“守护人”

老年人是数智时代的“慢跑者”,聚焦老年群体金融知识普及,引导他们正确使用金融工具、保护自身合法权益,民生银行从未懈怠。设备方面,截至目前,该行59家标准网点已全部达到适老服务标准,厅堂设置老年人协助人员132人,服务的老年客户约32万。此外,开展线上、线下老年人金融知识宣传教育活动,举办沙龙讲座、户外宣教;依托线上官网、公众号、抖音等平台开展支付安全、反诈骗、消费者权益保护等宣教,触及老年客

户逾5万人次。

其次,该行高度重视少儿及青少年群体金融知识启蒙工作。今年2月份,潍坊分行举办“益起童行——货币旅行亲子”活动;泰安分行丽景社区支行在“先行区金融教育示范基地”举办“2023年新年第一训”宣传活动,通过视频播放银行卡、辨别假币、防范金融诈骗等金融知识,帮助小朋友从小树立正确的金钱观和理财观。

为进一步增强新市民生活幸福感和安全感,加强新市民对日常相关金融产品及服务的了解,民生银行济南分行营业部积极开展新市民金融服务宣传活动,针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求,因地制宜强化产品和服务创新,提升金融服务的均等性和便利度。让符合条件的新市民应知尽知、应享尽享,打通政策落地的最后一公里。

助力乡村振兴  
提升农村边远地区金融服务能力

在农村金融诈骗愈发猖獗的背景下,深入推进金融知识下乡已刻不容缓。农村居民金融素养水平整体偏低,对正规金融服务认识不足,普遍缺乏风险意识和辨别能力,容易受利益诱惑。针对此,民生银行济南分行辖内各支行尤其是涉及农村地区较广的临沂分行、菏泽分行等多措并举,通过走进乡村、线上传播等方式手把手向农民

客群开展金融知识宣传,持续推动金融服务下沉,深耕乡村振兴。

强化“小微”基因  
打造优质普惠金融服务名片

小微企业是发展的生力军、创新的重要源泉,服务小微企业一直是民生银行根植于血脉的基因。在消费者权益保护工作中,小微企业是不可或缺的环节,降低小微企业财务成本、减轻小微企业经营负担成为服务工作的重中之重。2022年11月,人行印发《关于支持金融机构对普惠小微贷款阶段性减息有关事宜的通知》,对2022年四季度存量和新发放的正常类普惠型小微企业贷款,在原贷款合同基础上,按照1个百分点(年化)计算减息金额,减息金额以现金形式一次性返还至小微客户账户中。接到通知后,民生银行济南分行第一时间组织落实。此次减息,该行共对辖内12563户小微企业实施了阶段性的利息返还,返息金额共计4707万元。

道阻且长,行则将至。消保工作的开展不在一朝一夕,而是需要长期不懈地坚持。在贴心的服务中,我们感受到了民生银行济南分行致力做好消费者权益保护工作的决心。展望未来,该行将牢记“服务大众,情系民生”的企业使命,多维度提升客户体验感、满意度,积极构建与消费者和谐共赢的关系,为齐鲁大地良好金融生态贡献民生力量。

## 关爱老年人金融消费安全

——英大财险山东分公司组织开展3·15消保宣教活动

3月14日,英大财险山东分公司联合济南福康社区居委会开展3·15国际消费者权益日主题活动。

老年人金融知识相对缺乏,防诈骗观念非常薄弱。如今,打着理财、养老的幌子专门针对老年群体的案件越来越多。为帮助老年人群提高防诈骗意识,增加金融知识,在3·15国际消费者权益日到来之际,英大财险山东分公司抽调专业人员,经过精心准备,与济南市福康社区联合举办了此次咨询与宣传活动,80余名老年人参加了活动。

英大财险山东分公司结合《金融知识伴我成长》书籍内容,使用浅显易懂的语言,普及如何保护个人账户安全等金融信息,分享“保本高息、投资养老、电

话诈骗”等金融诈骗活动案例,帮助老年人进一步加深印象,提高其对金融风险的敏感度。

活动重点围绕“消费者权益基本知识”“老年人如何保护自己的消费者权益”等内容展开。通过本次活动,老年消费者的防诈骗意识得到加强,风险防范意识和理性维权能力进一步提升。

英大财险山东分公司通过本次活动深入宣传普及了金融知识,提升了老年人金融消费自我保护意识和风险意识。英大财险山东分公司相关负责人表示,未来将面向更多人群不定期开展消保宣教活动,共筑诚信消费环境,提振金融消费信心,展示公司全面履行社会责任的形象和担当。

## 人民银行济南分行:让留抵退税政策红利直达市场主体

记者 赵婉莹

2022年实施大规模增值税留抵退税政策,是党中央、国务院作出的重大决策部署,是稳增长稳市场主体保就业的关键举措。增值税留抵退税政策从出台到实施,时间紧、任务重,纳税人极为关切和期盼。人民银行济南分行将退税工作作为“一把手”工程来抓,从人员和

系统两方面做好充分保障。一方面省、市、县三级国库联动,上下同频共振形成“一盘棋”;另一方面组织全省各级国库科学调配精干力量充实国库核算岗位,提前在国库系统中做好各项参数维护准备工作,联合财税部门开展全链条业务培训,为增值税留抵退税工作做好人力、物力、能力支持。

与此同时,人民银行济南分行

强化部门联动,联合省财政厅、省税务局成立“减税降费工作专班”,印发《关于建立退库办理协作工作机制的通知》《山东省增值税留抵退税工作方案》等4份文件,5次召开专题联席会议,及时解决留抵退税工作推进中的难点、堵点。强化部门联动,确立了以“科学决策,协同推进,退得快;科学测算,审核把关,退得准;科学分析,应对风险,退得

稳,科学问效,总结提升,退得好”为内容的“快准稳好”政策实施保障机制,在全省范围内形成退税减税工作合力,全面提高退税效率。同时,全方位多层次开展政策宣讲,不断扩大社会公众对政策的知悉度。

数据显示,2022年,山东省为13万户企业办理留抵退税1722亿元,是2021年退税总量的3.11倍,

退税规模居全国第4位。其中共为11.7万户小微企业办理退税653.5亿元,退税户数、金额分别占全部企业的90.3%和37.9%。增值税留抵退税配合制造业中小微企业缓税等政策的实施,解决了小微企业资金短缺难题,有利于激发小微企业在繁荣经济、吸纳就业等方面的潜能,对稳市场主体保就业发挥了积极作用。