



## 全市共筑金融安全防线

### 市金融消费者权益保护协会吹响保护金融消费者权益“集结号”

按照人民银行总行《中国人民银行金融消费者权益保护局关于在2018年3.15期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》要求,菏泽市金融消费者权益保护协会以“权利·责任·风险”为主题,积极配合市人民银行、市消费者协会组织开展了一系列“3.15金融消费者权益日”活动。重点普及金融广告知识,增强市民风险责任意识,引导金融消费者通过合法程序解决金融消费纠纷。

制定方案,广泛发动。市金融消费协会根据活动要求,专门制定了《关于“开展金融消费者权益日”活动的通知》,要求

各会员单位积极开展宣传活动;3月8日,组织共60多个市级金融机构(含会员单位)召开了“开展3.15金融消费者权益日”活动推进会,会上就活动主题、内容及要求进行了安排部署,为做好全面宣传营造了良好的氛围。

多措并举,注重效果。利用金融机构的服务优势,将宣传与服务并重,采取多种宣传方式,收到了明显效果。一是各金融、支付机构利用大型电子屏幕,围绕活动主题宣传,滚动推出标语口号;二是开展2018年“金融消费者权益保护”主题新媒体宣传作品大

赛。市金融消费协会要求各金融、支付机构要围绕宣传主题,精心制作1部新媒体宣传作品。宣传作品可以自行选择美篇、易奇秀、小年糕等新媒体形式制作,要确保能够通过手机微信或者互联网络传播,且能够有效显示点击浏览数量。截止3月20日,共收到参赛作品70多部,活动图片110幅,活动信息30多篇,有效地提升了宣传成效。三是印制宣传折页,进行现场宣传。协会组织各金融机构通过“进学校、进社区、进乡村”,广泛开展了现场宣传。配合宣传活动,协会还专门制作了“识别金融广告”和“理

财一请到正规的金融机构网点”两种宣传折页。3月10日至18日,市金融消费协会赴胡集镇大刘庄、市实验小学、菏泽师范学院宣传时,受到了消费者的高度评价。截止目前,共发放宣传折页10万份,受益群众达12万人次。

同时,利用媒体、报刊、微信等平台进行宣传。积极与电视台、报刊等媒体合作,扩大宣传的影响力,与电视台签约播放了人民银行总行制作的“收获真实财富,请明辨互联网金融广告的海市蜃楼”公益广告,在“齐鲁晚报—普惠金融”专刊连续刊登了三期金融消费知识

及宣传活动,在“菏泽金融消费者权益保护”微信公共平台上转发各会员单位的金融消费宣传图片达50多次。

今后协会将继续加强对金融消费者的宣传教育,重点是金融广告基本知识、常见非法金融广告行为及识别方法、被非法金融广告误导的救济途径,帮助金融消费者明辨金融广告的真实性、合法性,引导金融消费者选择适当的金融产品和服务,增强风险防范意识,远离非法金融活动,避免盲目投资、冲动交易,维护自身合法权益。

(通讯员 余洋)

## 工行菏泽分行营业部: 服务获赞 老人亲送感谢信

日前,菏泽市民贾女士将一封感谢信送到工行菏泽分行营业部领导手中,感谢该行员工王鑫服务周到,积极帮助客户解决困难,也以此对表达对该行菏泽分行营业部优质服务的肯定。

原来,贾女士日前来到该营业室的自助设备,办理基金赎回业务时,由于年纪大,记性有些差,忘记取回银行卡就离开了,协助她办理业务的银行员工王鑫发现后,马上追出门

去,最终在公交站牌处找到了她,并在跟她核对无误后,将银行卡归还。

几天后,贾女士又一次来到该营业室办理基金业务时,发现账户余额竟然为零,她瞬间慌了神,王鑫此时一边安慰她,一边拨打客服电话帮她查找原因,原来她之前买过海外基金,普通基金赎回业务一般1个星期内会到账,而这款海外基金需要7个工作日以后到账,现在正处於赎回在途状态,所

以她的账户为零。

对此,王鑫安慰她钱一分都不会少,七天后就会到账,这样的回答无疑让贾女士吃了一颗定心丸。七天后,待顺利查到余额后,贾女士激动地将一封亲手写的感谢信送到该行领导手中。

服务无小事,点滴显真情。工行菏泽分行营业部表示将继续担当社会责任,增强服务意识,打造百姓身边的满意银行。

(通讯员 陈工 黄焕荣)

## 枣庄银行菏泽分行 深入开展金融知识宣传



为提高公众防范金融风险意识,持续推进消费者金融知识的普及,近日,在“3.15金融消费者权益日”宣传活动的号召下,枣庄银行菏泽分行认真践行金融知识宣传普及责任,多元化开展金融知识宣传。

据了解,此次宣传活动主题为“权利·责任·风险”,重点围绕提升金融消费者识别非法金融广告的能力和风险防范意识,宣传普及金融消费者八大权益和与金融消费者权益相关的基本内容。

为营造浓郁的宣传氛围,枣庄银行菏泽分行通过营业网点LED显示屏在营

业场所展示“3.15金融消费者权益日”的宣传口号;在公众教育专区、宣传栏、填单台、客户等候区等区域摆放宣传折页,积极向来行客户宣传普及金融消费者权益相关知识。

枣庄银行菏泽分行营业部副经理殷超还积极组织开展了金融知识大课堂活动,通过绘声绘色地讲解和互动问答,将“识风险,明责任,理维权”的金融知识宣教送至更多客户身边。据悉,枣庄银行菏泽分行将持续推进3.15宣传教育工作,共建美好和谐金融环境。

(记者 董梦婕)

## 邮储银行菏泽市分行 常态化推进金融知识宣教

为纪念315国际消费者权益日,更好地贯彻《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规,促进市场经济良性发展,维护消费者合法权益不受侵害,在国际消费者权益日到来之际,该行员工纷纷走上街头、走进社区,开展消费维权宣传活动。

邮储银行菏泽市分行工作理念是“天天都是315 人人都是志愿者”,立足厅堂,深入社区、走进高校、服务企业、辐射

农村,务实推进金融宣传工作。例如:单县支行结合行内雷锋一日行活动在广场摆摊设点,提供免费咨询服务,针对保护消费者权益方面的热点难点问题,现场受理消费者的投诉;定陶区支行走进定陶一中,对学生和家长进行金融知识宣传,提示谨防校园贷;东明县支行走进建材市场,对商户进行宣传,对ATM、网上银行等业务中存在的风险点进行讲解;各农村网点宣传进村入户,发

放宣传资料和纪念品,宣传消费者维权、金融诈骗、远离非法集资等金融知识,并向居民群众展示如何识别虚假金融广告,提高消费者的辨别能力。

邮储银行菏泽市分行将履行作为金融机构的责任担当,构筑金融消费者安全保护伞,为金融消费者提供更加优质、安心的金融服务,维护公平、公正的市场环境,促进金融市场健康稳定运行。

(通讯员 辛远)

## 菏泽农商银行 下辖80家支行同步防控金融风险

为维护消费者合法权益,提高银行业服务质量和形象,同时宣传农商银行品牌,日前,菏泽农商银行在营业部广场组织“权利·责任·风险”主题宣传活动。菏泽农商银行宣传员向广大市民宣传在金融消费时应该提高风险意识及防范措施。下辖80家支行同步举行宣传活动。

活动期间,菏泽农商银行通过厅堂内外,线上线下相结合的形式,全方位开展金融消费者的宣教活动。在厅堂网点内,通过电视机等宣传内容的滚动播放,摆放“金融消费者权益日”宣传

手册等,营造普及金融知识的良好氛围;在厅堂外,通过LED屏循环播放活动主题及活动名称,通过夜校和营销进社区、进企业、进校园宣传维权知识等多种形式对消费者进行权益保护方面的宣教,累计发放宣传册46000余份。同时,该行还充分利用微信公众号,连续3天推送关于金融消费者权益保护的相关知识,力求做到受众面广,重点突出,形式新颖。

金融消费者权益保护工作始终是菏泽农商银行经营发展的一项重点工作。2017年以来,

该行先后制定了消费者权益保护制度、修订了客户投诉处理办法,出台了客户投诉处理应急预案,并明确了总行各部门在消费者权益保护工作方面的具体职责。同时,进一步明确投诉处理流程,在全辖营销网点显著位置摆放了监管部门、上级主管部门和本行三个层面的投诉电话,实现了客户投诉事件“第一时间发现,第一时间反应,第一时间处置”的目标,被授予菏泽市2017年度支持消费维权工作先进单位。

(通讯员 姜连义)

## 郓城农商银行 强化宣传 营造良好金融秩序

近年来,郓城农商银行党委认真落实全国金融工作会议和十九大会议精神,坚持“风险、权利、责任”为主题的金融消费者权益保护工作理念,切实履行社会责任,赢得了社会各界的广泛赞誉。截止3月20日,各项存款余额225.30亿元,较年初增长21.90亿元;各项贷款余额106.75亿元,较年初增长5.74亿元。

加强服务管理,健全组织机构。在人行、银监部门的关心指导和组织指导下,该行成立消费者权益保护工作领导小组,成立专职机构,将消费者权益保护工作纳入总行发展战略规划。

加强培训学习,重在落实监督。该行先后组织金融消费者权益保护法律法规培训班,聘请专业人士进行法律解读,增强全员依法管理、审慎经营、依法维权、保护消费者合法权益的专业管理能力。

加强普惠教育,发挥担当责任。该行以41家营业网点为宣传阵地,提示人们远离洗钱陷阱,珍爱信用记录。3月16日,该行在郓城唐塔广场举行了3.15消费者权益保护宣传日活动,散发宣传册7000多份,设置咨询台,现场咨询人数1000多人。

(通讯员 冯为国)