



齐鲁晚报菏泽财金



菏泽市金融消费者权益保护协会

普及金融知识 加强金融素养

成武金融及保险机构“总动员” 开展金融消费者权益保护宣传

为贯彻落实《中国人民银行菏泽市中心支行关于在2018年3.15期间开展“金融消费者权益日”活动的通知》文件精神，进一步提升金融消费者的金融素养及风险防范意识，人行成武县支行提早部署、积极行动，联合辖内金融机构和保险公司全面做好“3.15”期间消费者权益保护宣传工作，传递出了该行服务社会的责任与担当。

高度重视，宣传工作提前

部署。14日，该行召开“3.15金融消费者权益日”部署会，要求各金融机构在“3.15”期间做好LED、视频、三折页、海报等的布置和摆放工作，分散开展宣传，合力形成宣传工作的立体效应。同时召开消费者权益保护知识培训会，学习《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、本次金融消费者权益日活动及宣传内容，并对当前涉及消费者权益保护的重点和事件常发点进行

梳理。

阵地宣传，积极营造节日气氛。一是组织集中宣传。3月15日上午，成武县支行联合辖区金融机构在银座广场前开展集中宣传活动，悬挂“权利·责任·风险”活动主题条幅，设立宣传咨询台，摆放保护金融消费者八大权利宣传折页，向过往群众介绍保护金融消费者合法权益重要性，普及金融消费者保护权益知识，加深居民对金融知识的了解。二是网点常

规宣传。在“3.15”期间，辖内各金融机构迅速落实会议精神，在各自网点做好宣传布置工作，并分别派员开展下乡镇、进社区活动，全面提升宣传受众面。三是网络媒体宣传。为扩大宣传广度，各金融机构利用各自的公众号、微信平台进行宣传，建立了多途径、立体化的宣传体系，在全县范围内得到广泛关注。

普及知识，有效提升客户金融素养。成武金融及保险机

构通过开展“金融消费者权益日”宣传活动，帮助广大群众认识了消费者权益保护法和消费者应享有的权利，增强自我保护能力和辨别能力，使广大群众在普及金融广告知识，提高识别非法金融广告能力，增强风险责任意识和诚信意识、防范电信网络诈骗等方面，有了一个全新的认识和理解，有效提升客户金融素养，取得了良好的社会效益。

(通讯员 王慧)



农行菏泽分行

为进一步提升金融消费者的自我保护意识和风险意识，3.15国际消费者权益日期间，农行菏泽分行统一安排，各支行、分行营业部以丰富多元的方式开展了金融消费者权益保护宣传活动。

围绕“权利·责任·风险”主题，该行员工组成金融知识宣传队开展户外宣传，重点宣传金融广告基本知识、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。

该行以营业网点为阵地，开展对外宣传教育活动。将人行印制的宣传资料分发至各网点，并在各网点“金融知识宣教专区”布放，在网点门头LED屏滚动播放宣传标语。为全面提升内部金融风险防控，该行还利用板报、集中学习等形式，加强对内金融消费者权益保护知识和技能的普及教育，引导员工切实规范自身服务和营销行为。

同时，在妇女节贵宾客户联谊活动时机，开展客户消保知识宣教互动活动。讲解金融消费者权益保护法律法规，听取消费者改进金融服务、提升金融产品业务质量等方面的意见和建议。

(通讯员 王国强)

西部证券菏泽部

在一年一度的消费者权益保护日来临之际，西部证券菏泽部按照人民银行中心支行通知要求，积极贯彻主题为“权利·责任·风险”的系列宣传活动。

2018年以来，该部通过召开金融消费者权益保护工作会议以及员工培训等多种方式进行学习，认识到金融消费者权益保护工作的重要性。特别强调把金融消费者权益和落实投资者适当性管理工作结合起来，作为客户服务工作的重要组成部分并纳入到营业部的日常经营管理当中，持续通过多种形式的投教活动推动各项业务发展。

本次3.15金融消费者权益保护专项活动，该

单位运营部主导，其他部门协助，开展了形式多样的宣传活动，包括在营业部门前LED显示屏24小时滚动播放宣传语，投资者园地张贴宣传资料、举办金鼎智富大讲堂讲座、发放宣传资料、发送短信、运用新媒体制作“金融消费者权益保护”宣传等。内容包括但不限于树立理性投资、反洗钱、远离非法证券期货活动及营业部自行印制的《“金融消费者权益日”宣传手册》，由中国人民银行菏泽市中心支行和菏泽市金融消费者权益保护协会联合印制的《金融消费者权益日宣传资料》等，使投资者树立风险责任意识，理性投资，维护自身合法权益。

(通讯员 唐国彬)

天安财险菏泽中支

“3.15消费者权益保护日”来临之际，天安财险菏泽中支按照保监会、中国人民银行菏泽市中心支行办公室、菏泽市金融消费者权益保护协会及上级公司的工作要求，紧紧围绕公司“一生相伴、为您而变”的服务理念，以“权利·责任·风险”为主题，积极开展了各项宣传活动深入推进保险消费者权益保护工作。

明确主题，健全体系。9日，天安财险菏泽中支组织召开专项会议，明确本次宣传活动主题，要求中支及所辖四级机构均成立领导小组负责此次宣传工作，总经理为此项工作第一责任人，各机构、部门专人负责具体工作落实协调，建立起长效机制，群策群力制定活动方案，确保主题宣传活动取得良好宣传效果。

内容丰富，形式多样。15日，天安财险菏泽中支将此次活动宣传全面铺开。进社区、企业、合作4S店进行宣传，公示公司客服电话、理赔热线、官网网址、公众微信平台、对外服务承诺及理赔时效等内容，有利于保险消费者快速了解维权的各类正当渠道和方式。同时接受消费者现场咨询，对消费者反映的突出问题及时提出改进方案并妥善处理。

持之以恒，巩固成果。该行通过搭建形式多样的保险知识传播平台，保险优质服务展示平台、保险消费者权益维护平台，宣传普及保险知识，倡导科学理性的保险消费观念、提高了公众风险意识和维护自身权益的能力。

天安财险菏泽中支及所辖机构将树立起“保护金融消费者合法权益”的理念，坚持以保护保险消费者切身利益、维护社会稳定为出发点，全面提高保险消费者法律意识以及识别、应对风险的能力。通过保险知识的普及与宣传，推进保险诚信建设，让保险消费者明白投保、放心消费。

(通讯员 代利利)

菏泽农商银行

3月15日是国际消费者权益保护日。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，菏泽农商银行在营业部广场组织以“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消费者享有的权利，遇到消费权益争议解决的途径；以及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。

活动开展期间，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，菏泽农商银行通过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，参与人民银行组织的农村金融综合服

务站挂牌开业宣传等多种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要工作。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)