



315 金融消费者权益日宣传纪实

菏泽市人民银行助力疫情防控

为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,构建和谐的金融消费环境,菏泽市人民银行在3.15期间积极组织开展“金融消费者权益日”宣传活动。

在疫情防控期间做好金融知识宣传是践行“以人民为中心”的指导思想,增强消

费者金融素养,提高风险防范能力的有力时机,也是金融机构为消费者排忧解难的现实需要。

活动开展以来,菏泽市人民银行积极组织各金融机构,围绕“3.15国际消费者权益日”活动,开展了“权利·责任·风险”为主题的“金融消费者

权益日”宣传教育活动,以多种方式宣传金融消费者各项法定权利,普及金融知识。

今年的金融宣传在形式上颇具特点,针对疫情期间社会公众的实际需要,人民银行加大了对个人征信网上办理、防范电信诈骗、非法金融广告的识别方法和被非法

金融广告误导的救济途径等知识的普及力度,帮助广大金融消费者足不出户享受金融服务,提升风险责任意识和风险管理能力。各金融机构通过网点视频、手机银行平台、微信圈等渠道广泛开展了线上宣传活动。

在做好宣传的同时,人

民银行还注重实效,利用金融消费者权益保护协会,开通“12363”金融消费者投诉咨询服务电话,积极开展金融投诉受理,及时为金融消费者畅通投诉受理处理渠道,充分利用线上调解、网上调解为消费者提供纠纷调解服务。(通讯员 余洋)

莱商银行菏泽曹县支行

维护消费者合法权益,重视消费者基本权利,是3.15国际消费者权益日的宗旨,更是银行作为金融业主要参与者的重要责任。近日莱商银行菏泽曹县支行以“权利、责任、风险”为主题,在营业网点开展宣传活动。

该行主要利用室内外LED屏滚动播放宣传标语,内容包括“依法维护消费者合法权益,全心全意服务当地社会经济”,“3.15金融消费者权益日,加强金融消费者权益保护,共创和谐金融环境”。除此之外,还准备印发了各类宣传手册,供前来办理业务的顾客翻阅了解。

借此宣传机会,大堂经理在推销各类产品时,还注重对产品特性、注意事项及风险的提示,详细介绍理财产品的风险及收益,明确告知对此类风险的防控手段,并向消费者详

细解读其享有的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受尊重权和信息安全权各项基本权利,引导消费者理性维权。

据悉,近日,该行员工就成功处理了一起出租出借银行卡事件。当天,一中年男子陪同一位老大爷来到该行办理银行卡,当工作人员询问老大爷开卡用途及需要开通什么业务时,老大爷直接问旁边的中年男子,中年男子表示需要开通网银,听到老人要开通网银以及男子对待老人并不像亲人的态度,该行员工提高警惕,问明原因,原来老人开的银行卡是要给中年男子使用的,属于出租出借银行卡。为了加强老大爷的防范意识,该行工作人员耐心为老人讲解相关知识,老人表示感谢并表示会和村里的其他人进行讲解。(通讯员 刘玉琪)

交通银行菏泽分行

为持续推动消费者权益保护工作,提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,构建和谐的金融消费环境,根据人行银行济南分行《关于做好3.15期间“金融消费者权益日”宣传活动的通知》和银保监局“3.15”宣传教育周的通知要求,交通银行菏泽分行开展3.15金融消费者权益日宣传活动。

活动期间,该行在网点摆放人行及省行下发的有关“金融消费者权益日”活动的宣传海报、折页等。该行牡丹支行工作人员进入当地医院对多位医务工作人员进行现场宣传。宣传中耐心回答客户所提出的问题,并积极宣传本次活动主题,让公众清楚明白、自主正确地做出消费选择,减少金融消费纠纷,



提高金融服务水平。

同时采取微信和视频宣传。通过微信平台转发自行制作的文章和视频,有效利用现在网络途径的便利,积极向广大群众进行网络宣传,普及金融消费者权益知识。还利用客户全角度系统短信平台在活动期间向客户发送金融消费者权益

日宣传短信。

本次3.15金融消费者权益日宣传活动,让市民大众、个体业主等更深入了解金融消费者权益的相关内容,提高了广大金融消费者的权责意识和风险意识,营造了良好的社会氛围,获得了广大市民的一致好评。

(通讯员 李童)

农行菏泽分行

3.15金融消费者权益保护日来临之际,农业银行菏泽分行根据人民银行3.15消费者权益保护活动相关工作的要求,积极开展“3.15·宣传服务周”活动,旨在以宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、普及疫情防控期间的各项金融服务政策,围绕疫情期间社会公众的实际需求,加大对个人网上办理业务,防范电信诈骗等知识的普及力度。帮助广大金融消费者足不出户,享受金融服务,提升风险责任意识和风险管理能力。

以线上宣传为主要方式。为防止疫情扩散,保障公共健康,按照监管部门及省行要求,各支行在分行的带领下,积极创新线上宣传方式,在网点大厅摆放与宣传主题相关的宣传折页、宣教材料,利用网点电视、显示屏播放3.15宣传海报,供到网点办理业务的客户学习查看;通过员工微信群、朋友圈转发在线开展的大额存款、信用卡、惠农E贷、网银对账等各项业务的线上操作流程、使用方法、服务渠道、防

电信诈骗等涉及到消费者权益保护的视、美篇、图片,引导客户优先使用个人网银、手机银行等电子渠道办理金融业务,提高防范意识,谨防上当受骗;开展“行长投诉接待日”,倾听消费者意见建议、业务诉求。

学习消保投诉制度,提高消保投诉处理能力。关口前移,探索开展消保评估审查工作,确保消费者权益在各相关环节均得到充分体现,落实和保障;坚持问题导向,着力解决消保工作突出问题,避免投诉升级。最后该行段行长强调消保工作是全行的工作,运营管理部作为银行监管部门与分行各条线消保相关工作的统筹、汇总的重要纽带,要协同其它条线部门做好消保工作,对其它相关部门进行消保考核,促进消保工作形成全行合力。同时号召大家以强烈的责任担当,发扬钉子精神,扎实、细致、创造性地开展消保工作,推动消保工作呈现新面貌,再上新台阶。

(通讯员 刘茜琛)

威海银行菏泽分行

为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,构建和谐的金融消费环境,根据监管部门《关于做好2020年3.15期间“金融消费者权益日”宣传活动的通知》要求,威海银行菏泽分行积极开展消费者权益日活动。

为防止疫情风险,保障群众生命健康安全,该行借助线上有利优势,充分利用微信朋友圈、客户群、行业

群的线上宣传渠道,充分发挥网络和自媒体的阵地辐射作用,有效地扩大宣传受众面。同时,认真做好网点宣传,利用LED飞播宣传语、营业厅电视播放宣传视频、网银体验机桌面宣传和大堂经理现场讲解的形式开展消费者权益保护金融知识普及教育。内容包括宣传防范电信诈骗、非法网贷广告的识别方法等。

同时,积极引导客户使

用手机银行、网上银行、自助设备进行线上办理查询、存取、转账、汇兑、代发等业务,满足辖内群众复工复产资金需求,实现客户非接触金融业务办理,有效地防控疫情期间接触和聚集风险的发生。

疫情期间,威海银行菏泽分行将继续以线上宣传为主,扩大宣传效果,持续做好消费者权益宣传工作。

(通讯员 王森)

西部证券菏泽人民路证券营业部

为提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,引导投资者树立价值投资、长期投资理念,疫情期间,西部证券积极配合人民银行等监管部门的工作要求,在做好日常疫情防控的同时,精心组织,以创新方式开展了以“权利·责任·风险”为主题的3.15宣传活动。

本次宣传活动宣传主题是“权利·责任·风险”“理

性投资·抵制诱惑·远离非法活动”“理性投资·抵制诱惑·远离非法活动”等;该营业部做好了为期1个月的宣传活动。

营业部通过设立咨询台,现场视频循环播放短片,微信推送以LED屏保24小时滚动播出等多种形式开展丰富多样的宣传活动,进一步增强投资者的风险责任意识。宣传内容包括《“金融消费者权益日”宣传手册》、《反

洗钱法X新证券法X防范非法集资陷阱》等。

本次宣传活动,维护了广大投资者的合法权益,增强了投资者对诈骗行为的防范意识,并获得了广大投资者的认可。在今后的工作中,该营业部将继续通过不懈的金融知识普及,不断增强投资者的风险防范意识,进一步维护广大投资者的合法权益。

(通讯员 唐国彬)