

夯实消保基石 写好民生答卷

民生银行济南分行恪守服务初心 为金融消费者保驾护航

银行业务联系着千家万户,关系着亿万消费者权益。加强金融消费者权益保护既是服务民生的重要内涵,也是促进银行业可持续发展的内在动力。进入9月,由人民银行、银保监会、证监会、网信办联合发起的“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动如期拉开帷幕。对此,民生银行济南分行积极响应,不断提高政治站位,将金融消费者权益保护工作作为“践行金融的政治性人民性”的重点工作进行统筹谋划,持续强化服务意识,全面推进消保与业务融合,积极构建具有民生银行济南分行特色的消费者权益保护体系,切实有效提升金融消费者的金融知识水平和风险防范能力。

记者 赵婉莹

加强全流程监管 做合格的“金融卫士”

随着信息化时代的发展,新型电信诈骗频发,民生银行济南分行不断加强日常厅堂风险防范工作,全员时刻保持着警惕之心,提高堵截金融诈骗的能力。保护存款人利益,坚定守好厅堂这一堵截电信诈骗的“最后防线”。

9月1日上午,民生银行济南建设路支行服务经理许今朝接待了一位特殊办理业务的阿姨,阿姨表示着急往外转一笔款项,金额为8.2万元,要求立刻办理。凭借职业敏感及工作经验,许今朝立刻提高了警觉,认为此事有蹊跷。这会不会是电信诈骗分子的伎俩呢?于是询问客户转账用途,客户支支吾吾回复为通道修复款,进一步询问是否认识对方?有没有见过?此时客户已经开始不耐烦,说:“并不认识,抓紧转,我很着急。”至此,许今朝断定这是一起电信诈骗案件,于是借口大额转账需要授权,立马向运营监控岗汇报了此事。监控岗前来询问客户,是否方便和对方通个电话。客户情绪十分激动,“不能打电话,如果资金损失了我自己承担后果!”见客户执意要转账且不听劝阻,工作人员先拖延时间,然后立即向厅堂主管汇报了此事,厅堂主管听后向行长进行了汇报,根据分工安排服务经理立马将相关情况向辖区民警报告。公安民警大约5分钟到达现场,经了解情况并查看了客户聊天记录后,明确告知客户正在遭遇电信网络诈骗。经过耐心地讲解,客

户恍然大悟,知道自己被不法分子蒙骗,避免了经济损失。

聚焦老年客户、特殊群体 金融服务更有温度

民生银行济南分行高度重视对老年客户及特殊群体的服务和关爱,从客户实际需求出发,力求实用、精巧而全面,在网点厅堂现有布局下,对服务功能进行完善补充。全辖网点配备了“爱心驿站”,统一配置了轮椅、老花镜、放大镜、血压计、手写板、大字版常办业务指南等,旨在为来网点办业务的特殊群体客户提供舒适、便捷的服务环境。对于不会、不懂、不善用手机银行等互联网工具的老年客户,厅堂人员“手把手、一对一”地耐心为其讲解业务流程和手机银行等工具的操作方法,让老人会用、能用和善用,使数字化发展红利更好地惠及银发群体。

同时,该行多部门、多渠道、多方位联动,充分利用各类非金融宣传活动、公益活动、辖内社区街道或片警组织活动等,以慰问、走访等各种形式开展老年客户及特殊群体金融知识普及,把服务老年客户及特殊群体融入日常工作。针对老年群体容易受到电信网络诈骗的情况,民生银行济南分行辖内网点通过发放宣传折页、开展主题宣传和展播防诈骗案例等多元化方式,向老年群体开展各式反诈防诈宣传教育,增强老年人维护自身合法权益的能力。

线上线下联动 做金融知识的“搬运工”

为了给金融消费者提供更全面的金融知识,该行各支行在厅堂显著区域悬挂宣传标语,电子屏幕循环播放有关防范电信网络诈骗、防范非法集资、反假知识、征信宣传视频,摆放“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动宣传折页,营造浓厚的金融知识宣传氛围。聚焦金融常识,向客户开展个人信息保护、用卡安全知识、银行理财打破刚性兑付等知识宣讲,提示客户不随意点击不明链接、不泄露个人银行卡、密码及验证码信息。

在依托厅堂进行宣传的同时,开展线上客户群金融知识宣传和线下走进社区宣传。向支行维护的个人及企业客户发送民生银行金融知识宣传月活动相关知识链接,提示客户莫信天上掉馅饼,高收益伴高风险。带动客户学金融、懂金融,增强风险防范意识,提升网络防护技能。此外,民生银行济南分行各支行积极走进周边社区、企业、校园进行金融知识普及,宣讲人民币基础知识、个人账户使用及个人信息保护等金融知识,针对不同受众人群定制不同的金融知识内容,分层次开展宣传活动,满足社区居民、企业员工、学生等不同人群的金融知识需求,提高金融消费者主动行使和维护金融八项基本权利的能力,守住自己的“钱袋子”。

上下齐抓共管 落实消保工作提质增效

今年,在监管部门和全体员工的共同努力下,民生银行济南分行消保工作有了很大提升。全行上下将金融消费者权益保

护工作当成一项长期性、系统性工作,共同履行消保职责。

搭建“全方位”的管理架构。该行将保护金融消费者权益纳入分行经营发展的战略中,与经营工作同研究、同部署、同推进、同考核;及时调整消保委成员,完善消保委职能,目前该行消保委成员部门增至18个,并在全辖8家二级分行、59家支行全部设置了消保岗,形成了管理层推动、职能部门牵头、各业务部门和分支机构各司其职的“大消保”工作格局。

完善“全流程”的工作机制。根据监管要求和工作需要,该行坚持从业务审查、联动协调、投诉分析、应急响应、绩效考核、内控评价、违规问责等环节,逐步建立了涵盖事前预防、事中监控、事后化解的全流程、全链条工作机制。

打造“全覆盖”的传导体系。对内,进一步厚植合规文化,扎实开展监管“管理提升年”主题活动,持续提升全员消费者保护意识和技能水平;对外,积极做好消费者金融知识宣传教育,帮助消费者提升对金融产品和服务的认知能力及自我保护能力,增强大众金融素养。今年上半年,该行累计开展各类宣传教育活动150余次,在9月份“金融知识联合宣传月”活动中已组织线下宣传活动70余次。

奋楫笃行,臻于至善。未来,民生银行济南分行会始终秉承“以客户为中心”的消保文化理念,主动从消费者体验出发,多角度审视产品和服务,深入推进消保提质增效,积极落实金融主体责任,聚焦百姓金融需求,用细心坚守品质,用暖心服务客户,不断提高金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

情系新市民 金融伴你行

记者 姜宁

为进一步做好新市民金融服务,全面提升新市民客群金融知识水平,有效保护新市民合法权益,防范金融风险,构建和谐金融消费关系和金融生态环境,9月19日,由潍坊银保监局主办、潍坊银行承办的“情系新市民 金融伴你行”金融知识普及宣传活动,在潍坊银行和平路支行“新市民之家”隆重举行,为潍城区老年大学潍坊银行分校的新市民学员,送上一场别开生面的“金融课堂”。

活动现场,潍坊银保监分局的同志为新市民学员解读了《关于防范银行卡盗刷的风险提示》,潍坊银行金融知识普及宣讲员分别就防范非法集资、个人用卡安全、理性投资理财、个人信息保护等重点内容,用真实案例引导新市民学员提高警惕、防范金融诈骗,将宣传教育与新市民金融服务充分结合,推动银行金融服务进一步惠及新市民群体。

此次金融知识宣传普及活动取得积极响应,获得新市民学员的普遍好评。潍坊银保监分局工作人员现场与新市民群体面对面进行沟通交流,以更具有公信力和权威性的讲解,让新市民群体进一步认清了金融风险的存在,提高了识别和防范非法金融活动的风险意识。

自9月份“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动开展以来,潍坊银行统一部署,迅速行动,第一时间制定实施方案,以营业厅为主阵地,并向周边群体扩展辐射,全方位开展厅堂宣传,同时以金融知识普及月活动为契机大力组织送金融知识进社区、进企业、进园区等,围绕“一老一少”新市民等重点人群的日常金融知识需求,加大宣传力度,拓宽宣传渠道,积极履行社会责任,不断提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

济南农商银行历下支行坚持党建引领 银政共建“一站式”服务 全面助力小微企业发展

记者 姜宁

近年来,济南农商银行历下支行坚持党建引领,积极开展与区行政审批局、市场监管局等单位合作,开展小微企业专项扶持行动等活动,充分发挥支持小微企业金融助力军作用,为支持地方经济发展做出了积极的贡献。

“金融活水”助力区域经济发展。一是联合开展专项扶持活动,积极助力辖区小微企业复工复产,与历下区市场监督管理局联合开展个体工商户专项扶持活动,累计为739户个体

工商户及小微企业主发放个人经营贷款2.39亿元,为经营客户解决燃眉之急;二是推广“专属精英贷”“惠民循环贷”“人才贷”等特色产品,满足辖内企事业单位客户日益增长的消费需求,线上办理,方便快捷,累计服务消费贷款客户3366户,共计17.87亿元;三是实行普惠小微企业贷款延期还本付息政策,对符合条件的小微企业贷款本金和利息做到应延尽延,根据企业需求提前开展续贷准备工作,推广“无还本续贷”,实现转贷“零成本”“无缝隙”,发放无还本续贷业务63户,金额6.4亿元。

企业“一站式”服务实现新突

破。历下支行与行政审批服务局形成系统对接、优势互补的创新模式,实现政银合作新突破。辖内13家网点与历下区行政审批局建立战略合作协议,共同为开办企业提供“一站式”服务。今年以来深化合作范围,在为企业提供营业执照打印、公章刻制、银行结算账户开立服务的基础上,将企业注册审核事项纳入银行服务端,至此完全实现了从企业注册到开户的全流程服务。今年以来共协助审批局审核企业注册800余户,开立基本账户500余户,存款余额达3000万元,同时还带动了代发工资、社保卡、聚合支付等业务的同步落地。

潍坊银行 金融知识进园区 用心服务新市民

记者 姜宁

今年9月份以来,潍坊银行组织全行全面开展金融知识普及宣教活动,发挥党建共建优势,聚焦新市民群体,贴近社会公众需求,开展有亮点、多层次、立体化的金融知识普及月活动。9月22日,潍坊银行走进潍坊生物医药科技产业园,联合开展专项金融知识普及宣教对接会,把金融知识、风险提示送到园区各企业新市民

员工代表的身边。活动现场,潍坊银行高新管辖区金融知识宣讲员为园区内6家企业的新市民员工代表就与消费者生活和切身利益密切相关的个人信息保护、个人用卡安全、理性投资理财、防范非法代理维权等金融知识进行重点宣传,语言诙谐幽默,案例详实生动,极大地提升了现场人员的风险防范意识。同时宣讲员还将潍坊银行“四横八纵”的新市民金融产品和服务体系进行展示推介,多元化满足新市民的金

融需求。在交流答疑环节,现场的新市民员工代表与潍坊银行宣讲员积极地进行了互动,结合自身经历各抒己见、畅所欲言,活动气氛十分热烈。大家纷纷表示,本次金融知识宣传交流活动,通俗易懂又实用,让人印象深刻,学到迫切想要了解的金融知识,受益匪浅,今后一定会更加谨慎地保管好自己的个人金融信息,传导给身边的人,捂紧钱袋子,科学合理选择金融产品及服务,更好地维护自身的合法权益。