

提升金融服务满意度 促进我市金融市场公平有序

制订责任清单 实地督导约谈

我市银行业保险业“3·15”宣传活动丰富多彩

工行平顶山分行 确保业务平稳运营

本报讯(记者张超)3月15日上午,由平顶山银保监局、市银行业协会、市保险行业协会组织的“3·15”消费者权益保护宣传活动,在双丰商厦门前广场举行,来自全市的16家银行保险机构参与。

的。中原银行平顶山分行法律合规部总经理助理张媛告诉记者。

管张红婷向记者介绍:“建行平顶山分行围绕‘一老一少一新’重点群体,分层次开展金融知识宣传教育,弥补不同消费者群体的金融知识短板,引导消费者远离非法金融活动,树立正确的投资理财观念。”张红婷提醒消费者要保护个人信息,远离非法贷款中介,选择正规渠道获取金融服务。

县区的“3·15”宣传活动同样热闹。当天,农发行叶县支行在叶县大广场,对减费让利、国债知识、防诈骗等金融知识进行普及宣讲。现场气氛活跃。

平顶山银保监局、市银行业协会、市保险行业协会相关负责人到现场督导,要求各银行保险机构注重金融常识教育,关注重点领域和特殊群体,扎实推进诚信文化建设,提升金融服务满意度,促进我市金融市场公平有序。

据悉,本次“3·15”消费者权益保护宣传活动,从3月13日开始,将持续到3月19日,各银行保险机构将通过多种形式向消费者普及消保知识,提升消费者的安全防范意识。

本报讯(记者张超 通讯员牟晨)连日来,工行平顶山分行聚焦主体责任,通过制订责任清单、强化组织推动、实地督导约谈等方式深化政治监督,为安全运营提供坚强保障。

织召开专项监督推动会,督促深化政治站位,主动下沉营业网点开展监督检查,现场督导帮扶;坚持“边查、边改、边治”的原则,以问题为导向及时发现、排除风险隐患,牢牢守住不发生舆情风险和重大事故的底线。

压压实主体责任。该行围绕金融服务、安全运营、维稳防控、疫情防控、值班带班五个重点领域制订专项监督责任清单,及时下发至基层纪检员,帮助其理清工作重点,明确监督要点;制作统一的监督工作信息模板,督促基层纪检员每日上报监督工作信息,及时报告重要紧急情况,严防出现麻痹松懈和履职失范的情况。

靠前监督约谈督导。主动下沉网点聚焦薄弱环节、重点领域开展现场监督检查;辖属支行“一把手”增强政治敏锐性,强化大局意识和责任意识,合理分配时间精力,统筹做好专项监督与经营发展;紧盯关键事、关键时、关键人,增加监督检查频率,丰富监督检查手段,及时化解问题苗头,充分践行金融工作的政治性和人民性,自觉服务发展大局、稳定大局。

周密部署统筹推进。该行组

本报讯(记者张超 通讯员张红婷)连日来,建行平顶山分行动员全辖机构开展关爱新市民、关爱银发一族、乡村金融知识普及、关爱残障人士、学生社会实践等暖心消保活动,守护客户金融安全。

建行平顶山分行扎实推进金融消保工作

抓牢营业网点宣传主阵地。该行通过网点LED屏循环播放宣传标语,张贴宣传海报,发放宣传折页,对到店客户开展5分钟微沙龙宣讲,做好金融知识普及和反诈小技巧讲解。

积极开展广场集中宣教。3月15日当天,该行在双丰商厦和鹰城广场分别设立宣传台,向来往市民普及消费者8项权益,引导群众了解消费者权益保护法和反电信网络诈骗法,还宣讲防范电信诈骗案例,讲解假币识别要点,普及存款保险知识等,引来众多市民参与。

积极做好线上金融宣教。该行依托手机银行“消保分会场”平台,邀请客户扫码答题。客户通过参加知识大考验、拼图大作战等小游戏,轻松掌握日常金融知识。

畅通维权渠道,及时解决客户问题。该行在每个营业网点公示统一客服电话、市行投诉电话、网点行长热线三级维权电话,确保各投诉渠道畅通,及时快速响应客户反映的问题,第一时间做好处理,力争让客户满意。

财经周刊联系电话 1372186 5800



宣传金融知识

3月15日上午,邮储银行平顶山市分行工作人员在双丰商厦前,向来往市民讲解“支付手续费降费

让利”和“存款保险”等知识。当天,该行通过发放宣传折页,面对面讲解等形式,将通俗易懂、贴近实

际的金融知识传递给广大消费者,为大家答疑解惑。

本报记者 张超 摄

交行平顶山分行切实提升消费者风险防范意识

本报讯(记者张超 通讯员姜晓静)为切实强化消费者权益意识,提升社会公众金融素养,3月13日起,交通银行平顶山分行多渠道、多形式积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

为确保活动取得实效,该行通

过“线上+线下”“集中性+阵地化”的方式,创新形成多角度、多形式、多渠道的矩阵式宣传效应。在做好日常厅堂宣传的同时,该行走进广场、商场、医院等开展多方位宣传。突出线上教育宣传形式,充分发挥微信公众号、短视频、长图文等线上渠道作用,

引导人们学习金融知识,了解金融政策。

活动中,该行加强督导,将金融知识普及工作做深、做细、做实,把社会集中关注的热点问题,通过多种形式传播给广大消费者,切实提升了消费者的风险防范意识。

中行汝州支行积极构建和谐金融消费环境

本报讯(记者张超 通讯员陈亚娟)3月15日,中行汝州支行开展了多种形式的“3·15”消费者权益保护宣传活动,增强消费者金融权益保护意识,构建和谐金融消费环境。

加强组织学习,守好宣传主阵地。中行汝州支行积极组织全行员工学习《中华人民共和国消费者权益保护法》《征信管理条例》等法律

法规,强化主体责任,提升服务质效;在营业网点,通过LED屏播放宣传标语,在厅堂醒目位置摆放宣传展架、宣传折页,积极向客户介绍金融消费者的八大权利、常见的不法手段,强化消费者风险意识;积极公布投诉电话,设置网点服务意见簿,畅通消费者维权渠道,支持消费者依法合理维权。积极走出去,参与公共宣传。中

行汝州支行积极响应号召,前往汝州市乐达金马家居建材城开展集中宣传。工作人员走进周边商户发放宣传页,普及消保、征信、防范电信诈骗、存款保险、反洗钱等知识,耐心解答他们的疑问,得到了商户及群众的好评。

本次宣传活动,中行汝州支行共发放各类宣传资料200余份,接受网点及周边群众咨询100余人次。

讲解金融知识 畅通维权渠道

农行平顶山分行 切实维护消费者合法权益

本报讯 3月15日,农行平顶山分行全方位、多维度开展了“3·15消费者权益日”宣传活动,提升广大金融消费者的风险防范意识和自我保护能力,切实维护群众合法权益。

当天,该行在鹰城广场和双丰商厦门前,通过悬挂横幅、发放宣传折页、讲解典型案例等方式,图文并茂向过往群众讲解反洗钱、防电信网络诈骗、打击非法集资、打击非法校园贷等方面的金融知识,告知广大消费者拥有财产安全权、知情权、自主选择权等

权益,并通过公布服务电话进一步畅通消费者维权渠道。活动现场,该行累计发放宣传折页400余份,接受咨询200余人次。

在开展上述宣传活动的同时,该行充分利用网点阵地,做好厅堂宣传。各营业网点利用智能显示屏滚动播放宣传海报,在营业厅内开辟公众教育专区,在网点外设置宣传台,向广大金融消费者进行宣传教育,呼吁广大群众自觉抵制非法金融活动,树立正确的金融消费观。

(孟蕾 王宇飞)

普及金融知识 守护幸福生活

中原银行平顶山分行 “3·15”在行动

本报讯(记者张超 通讯员商星晨)3月15日,中原银行平顶山分行通过开展网点集体宣誓、广场集中宣传等多种形式,开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,践行服务初心,普及金融知识。

金融宣传先行,提振消费信心。当天上午,中原银行平顶山分行工作人员兵分两路,分赴鹰城广场、双丰商厦开展“3·15”国际消费者权益日“现场集中宣传活动,聚焦“一老一少一新”群体,通过发放金融知识宣传折页、布设展台、展示主题海报及主题展板、现场答疑等方式向消费者宣讲八项法定权利、防范养老诈骗、防范非法集资等知识。

全员集中宣誓,践行服务初

心。为积极践行“贴心、专业、合作、共赢”的服务理念,中原银行平顶山分行组织辖内67家支行于3月15日当天开展金融消费者权益保护宣誓活动。

宣传期间,中原银行平顶山分行充分利用微信、电子屏、新闻媒体等线上渠道,全方位多角度普及金融知识。各网点门头LED屏、室内广告屏全天候高频次轮播“3·15”宣传标语和宣传视频,扩大宣传普及工作覆盖面,提高活动影响力。

中原银行平顶山分行相关负责人表示,该行将把守护金融消费者的合法权益、长远利益、根本利益作为消保工作的出发点和落脚点,从更深层次、更大范围提供可持续的金融宣传教育活动,以高质量的金融服务守护鹰城百姓美好幸福生活。

广发银行平顶山分行贴心服务

成功帮客户讨回误转钱款

本报讯(记者张超 通讯员陈子轩)日前,一封用红纸手写的感谢信送到广发银行平顶山分行营业部,感谢广发银行的贴心服务。

市民王刚(化名)是广发银行平顶山分行的客户,前不久通过手机银行转账时,误将1万多元钱转入他人账户。王刚对收款人并不熟悉,对方也迟迟没有转退。情急之下,他拨通了广发银行平顶山分行值班电话,希望银行能想办法帮他追回。

该行办公室总经理郭丹接到电话,详细询问了错账原委,随后立即联系网点委派客户经理,要求第一时间协助王刚解决问题。

不久,该行营业部厅堂经理芦俊华一上班便联系了王刚,确认银行转账记录。根据王刚提供

的信息,收款人是广发银行信用卡客户。经过芦俊华耐心细致地多次沟通,这名收款人同意第二天来营业网点确认情况。

次日,芦俊华全程陪同双方查询取证,经过沟通,这名收款人退还了这笔钱。王刚连连称赞广发银行帮助自己解决了问题,感谢工作人员耐心、细心、贴心的服务。

“贵行对客户需求的重视与负责任的工作态度让我深受感动。发自内心的感谢郭老师和芦老师对我的帮助,以及贵行其他工作人员一直以来的服务,十分感谢各位领导和员工!”王刚在感谢信里写到。

广发银行平顶山分行相关负责人表示,未来该行将继续践行“我为群众办实事”,主动尽责,履职担当,为客户提供更高效便捷有温度的金融服务,不辜负每一位客户的期待与真情。

中国人寿河南省分公司:

开展“驻村第一书记说消保”活动

本报讯(记者张超 通讯员许晓明)为积极改善乡村金融环境,提升乡村群体的金融素养,3月15日,中国人寿河南省分公司联合平顶山分公司及汝州支公司,开展“驻村第一书记说消保”活动(如图,人寿供图)。

本次活动在汝州市王寨乡裴家村中心广场举行,汝州市金融工作局、汝州市王寨乡相关负责人,王寨乡裴家村小学学生及中国人寿相关领导、裴家村驻村第一书记及当地村民参加了活动。

中国人寿驻裴家村第一书记张鹏立为当地群众作了一场干货满满的金融知识讲座。他精心讲解了金融消费者享有的八项权利、老年人购买保险产品需要注意的问题、警惕“代理退保”风险、做到防范金融诈骗“六个凡是”“六个一律”“三个必要”,帮助农村群众增强防范意



识、提高识别能力。在活动现场,工作人员还发放金融保险宣传折页,

耐心细致答疑解惑,并发放有奖问答小礼品。

随后,中国人寿有关负责人来到裴家村小学,为全校100多名师生送去书包、笔记本等学习用品,上了一堂公开课,普及宣传金融知识,提醒保护个人信息安全,并呼吁每个学生都成为金融知识普及的小小宣传员,向父母、向身边的人传递消保基本常识,维护自身权益。

最后,中国人寿有关负责人对裴家村困难群众进行了专程慰问走访,并送去大米、食用油等生活用品,详细了解困难群众的身体和家庭情况,及时关注监测户动态,有针对性地解决困难、送去温暖,巩固脱贫攻坚成果,做好与乡村振兴有效衔接。

该公司相关负责人表示,本次活动聚焦“一老一少”重点人群的金融需求,增强了对农村地区、偏远地区重点区域的金融教育辐射和覆盖,提升了农民群体的金融素养。