

2019年辽宁诚信金融品牌巡礼

为金融消费者的合法权益保驾护航

——浦发银行沈阳分行开展“3·15国际消费者权益日”宣传活动侧记

核心提示 为维护消费者合法权益,进一步提升消费者权益保护意识,浦发银行沈阳分行组织全辖网点开展了“3·15金融消费者权益日”系列宣传活动,在阳春三月为金融消费者送去一缕温馨的春风。



浦发银行沈阳分行开展普及金融知识、守住“钱袋子”主题长跑活动。(资料片)

加大宣传力度 倡导消费者合法维权

3月5日,浦发银行沈阳分行全面启动2019年“3·15金融消费者权益日”宣传活动。本次活动以“权利·责任·风险”为主题向社会公众普及金融消费者享有的八项法定权利、普及信息披露等与金融消费者利益密切相关的内容,讲授金融消费者如何提高风险管理能力,积极引导金融消费者通过合法程序解决金融消费纠纷。

此次宣传活动,浦发银行沈阳分行全辖24家综合网点和5家社区银行倾情参与,各网点消保服务专家深入社区、人口密度集中区域进行户外路演宣传,走进部分企业、大型园区,有针对性地宣讲普及金融知识。

浦发银行沈阳分行多渠道、多维度加强消费者权益保护意识——在日常为消费者提供多种途径的监督、投诉渠道,及时处理客户投诉,提高客户满意度;加大投入提升支行硬件设施及安全管理标准,设置爱心座椅、残疾人通道、盲人填单设施等针对特殊群体的配套设施,提高客户体验度;不断完善客户隐私保护设施和无障碍服务设施,建立营业场所意外伤害保障机制,为消费者提供安全、舒适的服务环境。

浦发银行沈阳分行一直高度重视金融消费者合法权益保护。通过加强制度建设、健全组织体系,配备相应的岗位和人员,逐步完善消费者权益保护工作组织架构。在内部监督管理方面,结合监管部门和总行要求,把消费者权益保护理念、企业文化、考核导向

等纳入全行日常培训。还将消费者权益保护工作纳入全行绩效考核指标体系,与各经营机构的KPI和绩效直接挂钩,促进消费者权益保护工作各项措施真正落地取得实效。

为提高消费者权益保护工作水平,浦发银行沈阳分行通过提升服务

质量、完善双录机制、开展金融知识宣传教育活动、配合警方开展打击和防范电信网络新型违法犯罪活动等措施保护消费者合法权益。为有效防范误导销售、私售“飞单”等行为,沈阳分行对理财业务实行销售专区录音录像管理,切实维护消费者合法权益。



工作人员向消费者介绍“防范新型电信网络诈骗”消保知识。张子玉 摄



工作人员向百姓讲解如何选择理财产品和防范风险。(资料片)

推广金融知识 提升消费者权益保护水平

以客户为中心 不断升级消保服务体验

随着监管的持续加强、客户期望的不断提高,浦发银行沈阳分行消保服务工作面临更大压力、更高要求。

面对新常态,浦发银行沈阳分行始终坚持与时俱进,持续创新推出提升消保服务举措,牢固树立“以客户为本”理念,致力打造消保品牌,完善消保管理制度,升级消保服务体验,呈现客户满意度日益提高的良好

局面。

精心维权,硕果累累。浦发银行沈阳分行已有1家网点获评中国银行行业文明规范服务“千佳示范单位”,5家网点获评中银协“五星级营业网点”,是目前辽宁银行业获评金融机构中增长数量最多的银行之一。

近年来,浦发银行沈阳分行通过开展“普及金融知识万里行”等活动,

强化银行服务意识,提高消费者对金融产品和服务的认知能力,有效提升公众金融安全意识。未来,浦发银行沈阳分行将会继续做好消费者权益保护的宣传教育工作,以消费者为中心优化服务,引导消费者依法、理性维权,优化金融生态环境,更好地满足人民群众日益增长的美好生活需求。

吕浩



在营业大厅设置便民角,推广普及消保常识。吕浩 摄

“讲文明树新风”公益广告

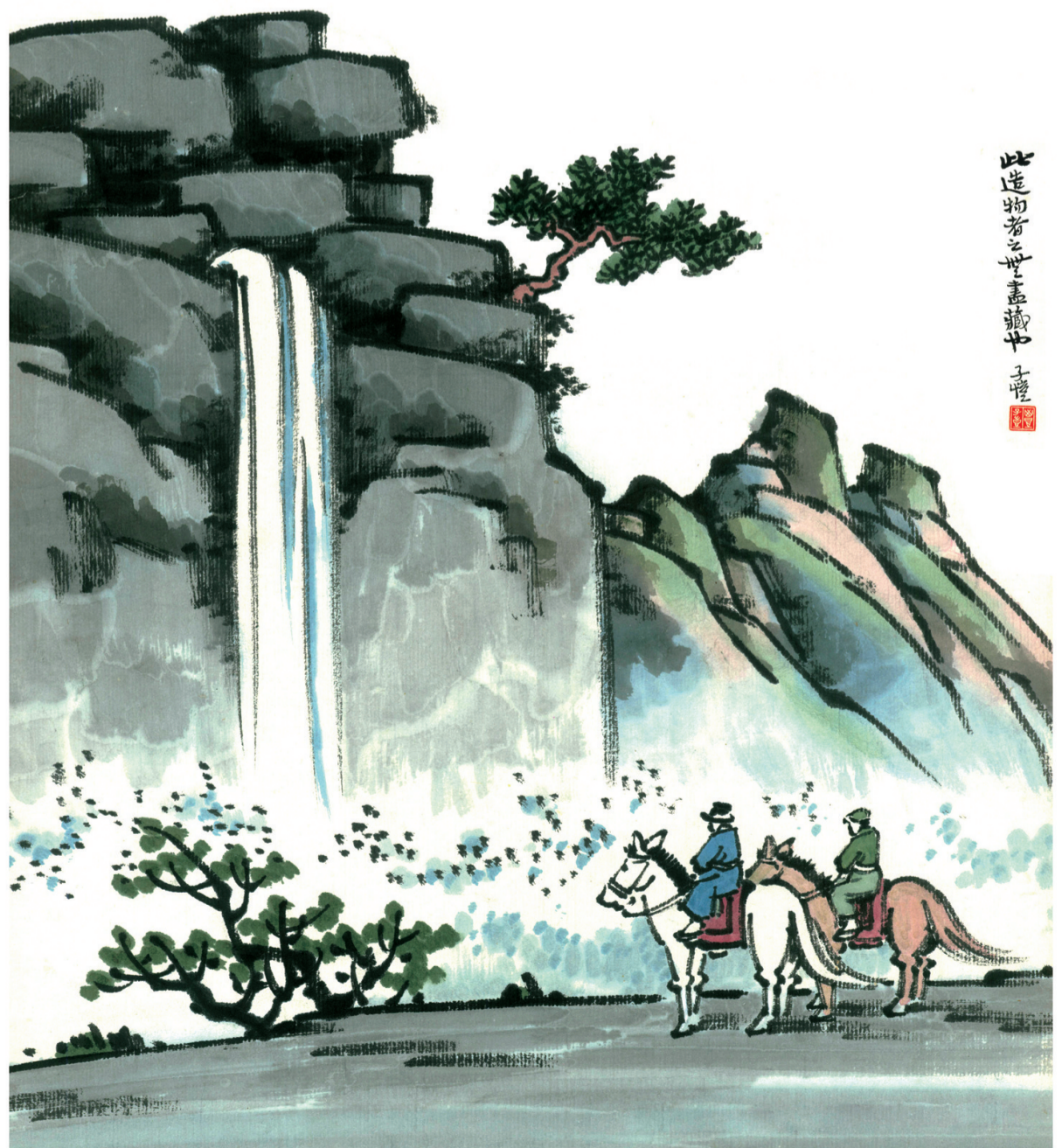
中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

中华河山

美哉壮哉

春风驿马飞快
天光云影徘徊
青山飞瀑深意
荡我心中尘埃
感念造物有情
中华一何伟哉

坤宁



此造物者之善哉也
子瞻

中国网络电视台制 上海丰子恺旧居陈列室供稿