



齐鲁晚报菏泽财经

菏泽市金融消费权益保护协会

咨询投诉电话：12363 5168315

## 3·15 金融消费者权益日宣传纪实

# 抗击疫情尽责任 服务客户有温度

## 人行定陶支行加强金融宣传助力企业复工

自开展疫情防控以来，人行定陶支行组织员工逆行而上，结合“3·15金融消费者权益日”活动，尽职尽责做好征信查询服务工作，加强对客户的金融知识宣传，确保客户查询征信报告有温度、不断档，有效支持了企业复工复产。

开展线上线下系列宣传，告知征信查询操作流程。支行制作征信查询美篇，将

互联网征信查询、现场查询流程、须知、注意事项等通过微信群、公众号及银行营业网点LED屏及时持续发布，并在各营业网点张贴告知书、公告、倡议书，设立咨询电话，方便客户选择线上或线下征信查询服务。

推行分散查询工作机制，防止查询人员交叉感染。支行在服务大厅门口设立引导员，提示查询征信人员必

须佩戴口罩，并逐人测量体温、记录《疫情期间办理征信查询人员信息登记表》、客户身体表面消毒后方可进入营业厅查询。推行“出一人进一人”分散查询制，防止人员聚集扎堆交叉感染。

加强职能部门沟通协调，实行房企开盘错峰查询。支行加强与定陶区住房和城乡建设局、行政审批服务局的沟通协调，及时了解

掌握辖区26家复工房企楼盘开盘情况，商请协调实行房企开发商开盘错峰分批查询，防止同时开盘客户集中聚集查询而引发疫情风险。

坚持营业场所每日消毒，确保查询设备放心安全。支行坚持每日对办公区域及服务大厅进行全面消毒，对征信查询人员接触较多的门把手、征信自助查询机等设

施做到每人查询后随时重点消毒，时刻保持清洁卫生，全力为客户提供安全干净的查询环境。

据统计，自抗击疫情以来，人行定陶支行累计为辖区新复工企业办理征信查询19笔，为6家开盘房企办理个人征信查询487笔，有力支持了企业复工复产，得到了客户的一致好评。

(通讯员 李成华 周美玲)

## 德华安顾人寿菏泽中支 普及金融知识共筑金融安全防线

根据2020年菏泽市银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动方案的通知要求，3月9日至3月15日，德华安顾人寿菏泽中支切实履行社会主体责任，发挥各类线上渠道作用，结合疫情防控工作，积极开展了“以金融消费者为中心助力疫情防控”为主题的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

该公司高度重视消费者权益保护工作，严格按照监管部门及总、分公司活动要求，精心组织“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，突出线上教育宣传形式，重点以提升机构服务意识，提高消费者风险意识和自我保护能力为主题，以教育引导宣传金融消费者法定权利、宣导依法维权、疫情防控期间的保险服务保

障措施及相关服务举措。

据悉，该公司将积极通过安顾赢家APP、企业微信、微信订阅号、微信服务号等多渠道方式，开展保险热门知识、服务举措、自助服务以及“以案说险”风险提示等方面的教育普及宣传，现已制作并转发《“3·15”以金融消费者为中心助力疫情防控》、《“疫”不容辞，“3·15”德华安顾人寿在您身边》、《“3·15”隔离病毒不隔离关爱，德华安顾人寿在行动》、《德华安顾人寿无接触服务指南》、《作为保险消费者，您的权益您了解吗》等多条链接，引导消费者提升风险防控意识、依法维权意识，切实做好特殊时期的“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

(通讯员 丁夏)

## 中华保险菏泽中支 落实客户服务首问责任制 投诉件件有回应

为切实做好“3·15”期间保险消费者权益保护工作，进一步提高保险消费者自我保护意识和风险防范能力，有效化解矛盾纠纷，传播行业价值理念，树立公司良好形象，保护保险消费者的合法权益，中华保险菏泽中支近期开展了一系列活动。

针对今年疫情防控的特殊时期，中华保险菏泽中支将宣传活动迁移至线上进行，通过中华财险菏泽中支公众号，发表金融消费者法定权利、普及疫情防控期间的各项金融服务政策相关文章，切实提升公司品牌形象和社会认知度。

公司还录制抖音宣传视频，全力宣传本次“3·15”活动主题，以及“好车险，中华

行”车险品牌服务项目，并通过员工微信朋友圈、抖音等互联网形式转发宣传。

同时加强“以案说险”风险提示。在疫情防控期间，中华保险菏泽中支通过员工微信朋友圈，转发“银保监微课堂”公众号，及“以案说险”相关文章普及保险知识，改善保险消费者对保险认识的误区。

中华保险菏泽中支认真贯彻落实客户服务首问责任制和投诉值班制度，切实履行客户服务人员岗位职责，明确投诉受理、处理责任人，做好各渠道转办以及自收的各类投诉案件的处理、回复工作，确保“件件有人接，事事有人管，落实有回音”，及时有效化解各类保险消费投诉纠纷。

(通讯员 贺晓楠)

## 菏泽农商银行 力促金融知识宣传融入百姓生活

为做好疫情期间“3·15”金融消费者权益日的宣传工作，切实维护金融消费者合法权益，日前，菏泽农商银行宣传人员常在网点排队等候区，为办理业务的群众普及电信网络诈骗、防范非法集资等金融小知识，提醒客户在疫情期间选择正规电子渠道办理资金业务，通过正规网络平台购买防疫用品，不轻信可疑人员的来电、短信，不泄露个人金融信息，保管好自己的“钱袋子”。

疫情期间，为了避免人口聚集，该行还将宣传标语通过LED屏24小时不间断滚动播放，同时还制作了海



报、短视频、美篇等电子宣传内容，借助抖音、微信、易企秀等大众熟悉、互动性强的网络平台进行宣传播放，使消费者权益保护潜移默化增强群众防范意识，融入百姓生活。

(通讯员 孙珊珊)

## 工商银行菏泽分行 全面开展3·15金融消费者权益日活动

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，工商银行菏泽分行全面贯彻落实人民银行济南分行、山东银保监局、山东银行业协会及总行的统一部署要求，在全辖区内部署开展2020年“3·15

金融消费者权益日”保护活动，各支行积极响应，围绕“疫情”主题和“线上”渠道展开了形式多样的宣传活动。

据悉，该行各支行网点充分发挥营业网点主阵地作用，利用网点电子屏、厅堂海报机、电视播放宣

传口号和宣传用语，并精心制作了H5，提醒广大消费者谨防疫情期间贷款投资类诈骗，并根据几种常见骗局制作了防骗“攻略”，提高广大消费者的防范意识。

(通讯员 黄静)

## 富德生命人寿菏泽中支 以金融消费者为中心 助力疫情防控

为推动中支消保教育宣传工作，提高消费者对金融产品和服务的认知能力，引导消费者依法、理性维权，优化金融生态环境。根据相关工作要求，富德生命人寿菏泽中支紧密结合当前疫情防控和监管实际及分公司相关通知要求，在今年3·15期间开展金融消费

者权活动。

富德生命人寿菏泽中支于3月9日正式拉开了以“以金融消费者为中心 助力疫情防控”为主题的3·15消费者权益保护教育宣传周的序幕。并围绕此次活动制作了统一的宣传横幅及海报，在中支客服大厅及下辖各支公司悬挂、张贴。

(通讯员 李裙)