

为民办实事、多点发力不断加码消保

中国民生银行济南分行再塑高质量发展消保新局

消费者权益保护工作是金融工作的重要内容，也是金融工作政治性和人民性最直接的体现。做好金融消费者权益保护工作，不仅对提升消费者满意度、提振金融消费信心、维护金融安全稳定、营造公平金融环境等具有积极意义，也是金融机构自身防范和化解金融风险、实现稳健可持续发展的内在需求。

中国民生银行济南分行深刻践行“以客户为中心”的经营理念，高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入全行发展战略，严格落实监管和总行要求，强化“突出问题整改、完善组织架构、健全体制机制、提升重点领域、紧盯投诉前端防控、做实宣教培训”六项举措，努力构建更加完善的大消保格局，为提升消费者金融素养、有效防范化解金融风险、构建和谐金融环境贡献着“民生”力量。

大消保格局构建 年“富”一年

制度建设是消费者权益保护的工作基础。消保质效的提升，离

中信银行济南分行“贸融三叉戟” 助力中小外贸企业破局融资难题

记者 闫明 通讯员 张明珠

在经济全球化大背景下，中小外贸企业作为推动我国对外贸易的重要力量，在面对海外市场机遇的同时，也面临融资难、风险大的现实挑战。中信银行济南分行在总分行党委的正确领导下，积极落实党中央稳外贸、稳外资工作要求，创新推出中小外贸企业融资服务方案——“贸融三叉戟”，推动外贸产业平稳提质。

信保融资白名单：政策驱动，解决外贸企业出口融资难题

LW制药集团主要从事维生素C原料药的生产和销售，其产品主要销往欧美国家，出口收汇账期一般为2-3个月。为尽快回笼出口货款支付上游工厂原材料采购费用，企业对出口融资放款效率要求较高。中信银行济南分行了解到企业提款需求迫切并获知企业投保中信保后，迅速核定相关准入条件将其纳入出口信保融资业务白名单，直接给予企业低信用风险信保融资授信，无需申请综合授信额度，极大缩短授信流程和时间，为后续快捷提款提供强力支撑。

企业获得低风险批复后，

不开制度的日臻完善。

2023年，中国民生银行济南分行将消保工作作为“践行金融工作政治性、人民性”的重点任务进行统筹谋划，不断完善消保组织架构，压实层级主体责任，以最严格标准构建务实高效的消保体系。

截至目前，该行已设有23项专项制度，涵盖了体制机制、投诉管理、个人信息保护、培训宣教、重大突发事件应急管理、考核管理等，消保制度架构基本搭建完备。2023年7月，党委书记、行长黄绍辉特别要求针对年末评价工作提前按季开展预评估，提前发现问题、采取措施、完善管理、即查即改，确保消保年度考核评价排名争先进位。截至目前，该行已建立起包含94名消保联系人的人员架构体系，人力管理基础进一步夯实。

此外，该行建立起“首问负责、一把手责任、督导约谈、时效管理、溯源整改、多元化解、纪检监察、考核评价”8项管理制度，并通过制度发文、会议培训、日常督导等措施，规范落地实施，初步理顺了事前预防、事中监控、事后追踪等全流程、全链条管理工作。

强化重点领域提升 服务质效深入“民”心

根据监管要求和外部市场环境变化，2023年该行进一步聚焦消费者金融信息保护、适老化金融服务、适当性管理、服务收费等重点领域，将消保工作深度融入业务发展，推进专业化执行，提升消保操

作与服务水平。

“严”护个人信息。个人信息保护是当前和今后国家和监管关注的重点，民生银行济南分行对标监管要求，持续提升客户信息保护水平。2023年该行印发《中国民生银行济南分行个人信息保护管理实施细则》，规范条线和机构个人信息收集、储存、调阅等操作规则和要求。同时通过升级技术管控、规范操作流程、组织专题培训，强化风险排查等措施织牢个人信息保护网。

深化适老服务工作。该行通过优化网点服务、加强金融宣传教育等措施，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。辖内各网点均设置爱心窗口，专为老年客户和特殊人群提供优先服务，配置爱心座椅、老花镜、轮椅等物品，方便老年客户随时使用。考虑到老年客户的需求特点，各网点均保留纸质存折服务，柜面留存定期存单、大额存单、活期存折、定期存折等。打造乐享老年服务品牌，涵盖老年主题沙龙活动、老年文化娱乐活动、齐鲁名医大讲堂等，同时推进网点功能建设，选取济南西城支行建设成为“适老服务示范网点”，升级软硬件设备，完善适老服务流程。

宣教“全”新突破 推进消保文化建设

如今，消费者权益保护已经深入人心，他们在日常工作的一点一滴中发挥着自己的光和热。

抓具体、抓深入，集中宣教工作可圈可点。在去年3月“共铸诚信消费环境 提振金融消费信心宣传月”、6月“提振金融消费信心助力构建和谐金融环境”普及金融知识万里行活动中，该行做到一把手及分管行长每次带头参与，全员、全网点覆盖，集中开展各类影响力大、覆盖范围广的活动，如助力中高考、参加城市定向赛、参与监管统一宣教活动等。2023年，全行组织各类线上线下集中宣传活动1573余场次，仅集中宣传月期间触及消费者就逾1000万人次。

抓广度、抓深度，常态化宣教卓有成效。坚持健全常态化宣教机制，立足网点“主阵地”，打造金融“微课堂”，丰富线上、线下的宣教形式和内容，全力提高金融消费者的自我保护意识和风险防范能力。重点针对老年、残障、青少年等特殊群体，面向社区、学校、企业、商圈、农村等重点区域，以反电信诈骗、不法贷款中介治理、存款保险、合理维权等多个主题，开展贯穿全年的金融知识宣传教育活动，维护金融安全和消费者合法权益。2023年，除集中宣传外，该行持续开展各类线上线下常态化宣教活动共约1196场，受众人群达5000余万人次。

“内”“外”兼修 常态学习练内功

学习是团队保持先进性的必须，也是服务提升的基础。

该行内部加强主动学习，坚持常态化学习消保政策文件，不断强化消保工作理念。2023年，该行高管层通过党委会、行办会等形式进行消保专题培训4场次，学习内容包括监管发布的相关法律法规、各类通知文件、总行各类消保政策要求等。与投诉处理高度相关的服务岗、产品销售岗、厅堂服务人员等均每周至少参加一次相关的业务培训。此外，还外部邀约名师授课。2023年先后两次外聘国内业内知名消保培训专家，面向全行高、中管理层，分别开展理论与实操的专题培训，内容涉及消保新政解读、监管关注重点、投诉处理等。

其中，该行信用卡分中心通过线上线下相结合方式开展消保专项培训，分中心全年学习覆盖率及考试通过率均达到100%。2023年信用卡分中心专门选派2名经验丰富的消保岗工作人员参加山东省12378投诉热线工作人员招募选拔，最终全部通过考核并正式入驻，协助国家金融监督管理局山东监管局开展金融消费者投诉接听和引导，从源头做好监管投诉引流，为金融消费者权益保护工作提供支持。

消费者权益保护工作是一项民心工程，“服务大众 情系民生”从来都不是说说而已。未来，中国民生银行济南分行将继续强化消费者权益保护领域各项工作，将尊重和维护客户合法权益融入每一个产品、每一项服务之中，不断增强金融消费的安全感、获得感和幸福感。

光大银行济南分行全面启动“3·15” 金融消费者权益保护教育宣传周活动

为切实提升社会公众金融素养，有效防范化解金融风险，根据金融监管部门及总行相关工作部署，3月11日至3月17日，光大银行济南分行将全面开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传周活动。

本次教育宣传周活动，光大银行济南分行将围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，同时结合光大银行“2024阳光消保 美好陪伴”全年教育宣传活动主题，聚焦金融消费者八项基本权利、金融纠纷多元化解机制、“三适当”原则、诚信文化建设等内容，以六项子活动为抓手，多渠道、多形式广泛开展金融知识教育宣传活动，让“阳光消保”惠及千家万户。通过开展“高管讲消保”提高消保站位，同时开展“行长来了”“有纠纷找调解”“阳光消保健康跑”等系列特色活动，积极参加监管部门组织的宣传活动，倾听消费者心声，向消费者普及金融知识，增强消费信心，营造出“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

光大银行济南分行提示您：警惕非法代理维权陷阱

代理维权特征：

冒充身份：非法代理维权人员往往冒充法律工作者，或者假扮成有能力的维权专家，以获取消费者的信任。

诱导委托：他们通过各种手段，如承诺“全额退保”“修复征信”

“解决债务”等，诱导消费者委托其代理维权。

编造事实与恶意投诉：不法分子可能会编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉，以突破法律底线。

索取敏感信息：他们可能会以“投诉需要”为借口，索取消费者的通讯信息、家庭住址、金融账户等敏感信息。

收取高额费用：除了收取高额的“手续费”或“咨询费”外，还可能诱导或欺骗消费者购买所谓的“高收益”理财产品。

非法代理维权的危害：

扰乱市场秩序：非法代理维权行为严重扰乱金融市场的正常秩序，挤占了正常的投诉维权资源。

信息泄露风险：消费者的个人信息可能被非法代理维权人员恶意使用、违法泄露或买卖。

财产损失风险：消费者可能面临财产损失，包括被收取高额的代理费、资金被截留或转购非法理财产品导致的损失。

法律风险：由于非法代理维权人员可能诱导消费者进行恶意投诉、编造事实等行为，消费者可能面临承担法律责任的风险。

警惕非法“代理维权”陷阱，依法理性维护自身合法权益。在发生纠纷时，应首先尝试与金融机构沟通协商，逐级反映问题，或寻求调解组织的帮助，切记不可轻信代理维权！