



2021年全国银行业保险业

“3·15”消费者权益保护教育宣传周

以人民为中心 增强金融消费者获得感

2021年3月15日至3月21日



中国农业银行河北省分行

创新形式 金融宣传扩面增效

为持续做好公众金融知识宣传教育工作,提高社会公众金融素养和风险防范意识,根据监管部门的统一安排和部署,中国农业银行河北省分行每到3·15国际消费者权益日,即在全省组织开展金融知识集中教育宣传普及活动。积极创新形式,金融宣传进校园进社区走上街头,宣传效果扩面增效。

农行河北分行开展了“送金融知识进校园活动”,在校园周边进行金融知识宣传,工作人员利用学生上下学时间,进行了金融知识宣传。本次宣传的学校包含了从幼儿园至大学的各层级校园,宣传的主要内容有:远离非法金融活动,防范电信网络诈骗。树立理性消费观念,谨防过度借贷。宣传内容符合学生父母及广大学生需求,起到了良好的宣传教育作用。

廊坊银行

有效解决金融消费者争议

有效解决金融消费者争议,廊坊银行近年来进一步完善拓宽消费者争议解决渠道,成立客户服务中心专门负责各类型投诉、意见和建议的处理,包括电话投诉、意见簿(箱)投诉、上门投诉、信件投诉、邮箱投诉及其他渠道转办的投诉等,取得良好成效,深受客户肯定。

廊坊银行设有两个服务热线“0316-96368”“4006200099”,实现24小时客户服务。为保证投诉处理流程的公开、透明化,该行在各个营业网点、官方网站、手机银行公布了投诉处理流程,投诉处理时效为自收到投诉之日起15日内作出处理决定,情况复杂的报后仍可酌情延长。各综合支行设立投诉处理专区,专区配备录音录像设备。建立月度行长接待日制度,每月各综合支行负责人指定一天在厅堂接待消费者,为消费者答疑解惑,并建立接待台账,留存照片。

河北银行

优化流程 提升金融服务质效

河北银行通过加强体制机制建设,强化规范服务细节,创新金融服务模式,大力推进数字化转型等多举措,提升金融服务水平。一切“以客户为中心”,从消费者角度来研发产品,优化流程,改进服务。

深化机制建设,金融服务更标准。从顶层设计着手,构建长效化、常态化工作机制,切实把消费者权益和需求融入业务全流程中,推动各项金融服务更加规范化、标准化。

河北银行陆续出台了《消费者权益保护工作管理办法》《消费者权益保护工作考核办法》《消费投诉管理办法》《服务价格信息披露管理办法》《金



立足厅堂主阵地提升服务水平

民生银行石家庄分行

切实维权 消保理念融入发展战略

民生银行石家庄分行严格落实监管机构的各项要求,将消保理念融入发展战略和企业文化中,融入日常经营管理和产品服务全流程中,狠抓消保制度建设和流程优化、投诉处置、执行督导、宣传教育,强化执行力



金融宣传进社区

和协同性,尽最大努力解决客户问题和困难,切实尊重和切实维护客户合法权益。

3月15日,民生银行石家庄分行启动了“迎建党100周年,民生消保进老区”活动,走进中共中央统战部旧址所在地——平山县李家庄,慰问老区人民,普及金融知识,分享金融安全小故事,现场群众积极参与,气氛热烈。下一步,民生银行石家庄分行将持续开展“民生消保进老区”系列活动,助力老区人民在经济脱贫的大形势下,进一步实现“金融脱贫”,履行社会责任。

民生银行石家庄分行牢固树立“以客户为中心”的理念,高

交通银行河北省分行

建立机制 公众教育宣传长效化

交通银行河北省分行注重建设消费者权益保护宣传长效机制,在公众教育宣传方面不断创新方式方法,力争宣传效果不打折扣。

建设了高素质的专家队伍。建设业务与消保相结合,一线员工与管理层相结合的专家团队,遍及11个设区市。石家庄选取河北科技大学为“进校园”长期联络点,建立大学生义务金融宣教队伍,充分发挥社会公众力量进行消保知识宣传推广。

线下配合监管机构积极组织各类户外集中宣传,通过金融知识进乡村、进社区、进商圈等活动,向各类人群开展反电信诈骗、反非法集资等专项宣传活动。制定专业化宣传方案,针对

不同群体制作进校园之儿童篇、大学生篇,进社区之敬老篇、居民篇,进乡村之百姓篇,进企业之财富管理篇、农民工篇,进商圈之商户篇、走进特殊群体篇等九大系列公共教育宣传课件,力求特点突出、客户喜闻乐见。

利用厅堂阵地,持续开展“消保小课堂”活动,做好常态化宣传。由大堂经理、客户经理等厅堂人员向客户宣传各类金融知识、金融消费者权益、反金融诈骗等金融知识,在各网点设立公众教育区,将金融知识类宣传折页与业务宣传折页分开摆放。

印制员工消保手册用于日常工作使用,设立“狡姣会消保”员工消保小课堂,定期将消保政策、风险案例、投

中信银行石家庄分行

做实做细 银行服务有温度

中信银行石家庄分行积极践行“以客户为中心”的服务理念,高度重视消费者权益保护工作,把消费者权益保护工作融入到业务发展的各环节各岗位,把消费者权益保护理念贯彻到日常服务的全流程,努力践行“信守温度”的服务品牌。

中信银行石家庄分行在业务发展的同时持续开展金融消费者权益日、金融知识进万家、防范电信诈骗、普及金融知识月等消费者权益保护宣传活动。活动期间,全辖60多家网点多渠道、多形式、线上线下相结合的方式同时开展活动,向广

大消费者普及八项基本权利等金融消费者权益保护知识。

利用厅堂宣传阵地,弘扬金融正能量。通过LED显示屏、厅堂移动视频滚动播放宣传标语口号、主题海报、金融知识小视频等,增强消费者权益保护意识,并在全辖所有网点厅堂设立公众宣传教育专区,布放宣传手册、折页、读本等资料,便于利用客户等候办理业务的时间组织客户进行金融知识讲解、金融知识竞赛等厅堂沙龙小活动,普及反假币知识、征信知识、助农取款服务、电子

银行、小额贷款、金融消费者权益保护等金融知识,引导其选择合适的金融产品和服务,树立科学投资理念。充分发挥网络优势,扩大宣传效果。充分发挥线上宣传优势,制作金融消费者权益保护基本权利、电信诈骗小常识等宣传材料。



中国银行保险监督管理委员会
消费者权益保护局组织

河北省银行业协会宣



河北农信

助力乡村振兴

河北农信社依托2万多家遍布乡村的“金融便民店”,建立驻点宣教阵地,将防范电信诈骗和非法集资等内容制成海报和动画宣传片,每天观看人数达到10万人以上。

河北幸福消费金融

保护个人金融信息

河北幸福消费金融股份有限公司规范全公司收集使用和对外提供个人金融信息的行为,保护金融消费者的合法权益。建立个人金融信息数据库分级授权管理制度,公司对涉及信息收集加工、使用存储和传输的岗位和环节,按相应的条线规定严格执行。

招商银行唐山分行

推行消费者体验式教育

主动作为,积极安排,将以往的“单向教育”方式向“让金融消费者体验式教育”方向发展。

招商唐山分行积极探索常态化疫情防控下的传播渠道,充分利用数字化技术手段,运用时下热门流行的形式,积极开展群众喜闻乐见的活动。积极利用营业场所、自助设备、分行微信公众号、网点线上店、线上直播、抖音小视频等多种渠道做好宣传,形成立体化、多角度、全覆盖的宣传攻势,使更多的金融消费者了解金融知识,引导投资者理性投资。

广发银行石家庄分行

分类宣教 普及落实

3月15日,广发银行石家庄分行开展了3·15消费者权益日宣传教育活动,走进美团网,对美团青年员工进行金融知识普及,重点宣教“树立理性消费观念,谨防过度借贷”;走

进中小企业,重点宣教“甄别非法金融广告,谨慎选择投资渠道”;在厅堂做好阵地宣传,重点对进店的老年人进行金融知识普及,以案说险,“攒点存款不容易,金融陷阱要警惕”,重点讲解如何防范电信诈骗等金融知识。今后将持续开展现场咨询答疑,用主动派发折页以及案例宣讲等方式,向金融消费者普及金融知识,为维护金融稳定作出努力。