

长期以来,邮储银行大同市分行不断深化消保工作在全员、全渠道、全流程的融入实践,强化体制机制建设,夯实服务行为规范,提升消保意识理念,推动消费者权益保护和服务水平进一步提升。

织牢织密消保“防护网”

——邮储银行大同市分行开展消费者权益保护宣传活动小记

本报记者 刘江华 通讯员 梁映君

为进一步做好消费者权益保护和金融教育宣传工作,增强金融消费者的自我保护意识和风险责任意识,近期,邮储银行大同市分行开展了形式多样的宣传活动,受到社会公众的一致好评,为构建和谐稳定的金融环境贡献了邮储力量。

◆重点宣传 扩大影响力

3月15日上午,邮储银行大同市分行积极响应中国人民银行大同市中心支行部署要求,派出工作人员参加“金融知识走进大同站”现场宣传活动。活动期间,该行员工在大同站前广场设立宣教展位,向周边市民发放宣传折页,讲解反诈骗、洗钱危害、征信管理等金融知识,并通过以案说法的形式,以真实案例为切入点,提醒消费者保护好个人信息、正确选择投资渠道,警惕非法集资侵害,并就大家关心的金融问题进行详细解答。与此同时,邮储银行大同市分行派专人进入候车大厅,面向旅客就防范非法集资、防骗反诈、消费者权益保护等内容展开宣传,并就普惠小微企业、创业融资等金融政策展开讲解。

◆厅堂宣传 立足主阵地

邮储银行大同市分行充分发挥点多面广的优势,以网点为主要宣传阵地,在门楣屏循环播放“坚决抵制假币,维护人

民币信誉”“珍爱个人信用记录,维护征信合法权益”等宣传语,在电视机滚动播出消费者权益保护动画。该行理财经理创新线下微沙龙模式,积极倡导客户以真实案例进行分享和交流,激活身边消保微课堂。大堂经理利用客户等候办理业务间隙,向客户普及存款保险、人民币鉴别等金融知识,引导金融消费者合理选择与自身特点相适应的金融产品,提升风险防范意识和依法维权能力。各基层支行也在网点柜台和宣传角摆放了知识手册以及宣传彩页,方便客户随时取阅。

◆外拓宣传 扩大覆盖面

邮储银行大同市分行将金融知识宣传教育与外拓营销有机结合,派员工“走出去”,利用讲演、问答、小品等百姓听得懂、听得进的形式,向社会公众普及金融知识,重点围绕消费者权益保护、反假币、网络支付安全等与日常生活息息相关的内容进行讲解,揭露金融领域常见陷阱,提醒市民增强风险防范意识与责任意识,远离非法金融活动,依法维护自己的合法权益。

◆线上宣传 丰富又多样

在“互联网+”“数字金融”的时代跃迁背景下,银行到店客户日益减少,客户交易习惯逐步由线下转移至网银、手机银

行等线上App平台。为满足客户需求,邮储银行大同市分行以本次“3·15”消费者权益保护宣传活动为契机,打破边界,开拓线上平台。该行员工在微信朋友圈发布揭露金融消费风险陷阱、征信修复骗局、以房养老投资骗局等文章,提示客户保护好自己的“钱袋子”。青年员工集思广益,制作美篇、小视频、H5发布在抖音、快手等新媒体平台,以轻松有趣的方式开展防范电信网络诈骗、优化账户服务、支付降费让利、反赌拒诈知识宣讲,并积极号召全行员工通过微信朋友圈、微信群等渠道转发,广泛传播消保知识,让宣传活动更接地气。

消费者权益保护是一项需要长期坚持的工作。接下来,邮储银行大同市分行将持续贯彻落实“金融为民”理念和监管要求,切实承担起消费者权益保护工作的主体责任,推动消保工作与业务发展相互融合促进。

普惠万家 成就梦想



中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

进步 与您同步

地址:国信时代广场A座写字楼1-8层

财经快讯

农行新世纪支行 举办关爱员工活动



心理辅导活动现场

为切实关爱员工身心健康,普及健康知识,近日,农行新世纪支行举办了员工心理健康关爱辅导活动。

该支行邀请两位专业心理咨询师为员工提供心理健康知识及心理咨询辅导,旨在解决员工在日常工作和生活中产生的心理困惑以及在家庭和谐、亲子教育等方面遇到的问题,将心理健康知识传递给每一位基层员工。大家在心理咨询师的带领下做了简单互动,舒缓了倦意与紧张情绪,增进了相互间的配合与交流。心理咨询师通过对比讲解、互动问答、观看视频等方式,分析出员工各种状态背后的心理动因,从而引导大家理性对待工作和生活中的各种压力,培养正确的自我认知能力,增强自身的情绪调控能力,树立健康的心理理念,养成健康的生活态度,以饱满的工作热情投入到今后的工作中。

活动结束后,参与活动的员工纷纷表示,授课内容丰富,案例生动,具有很强的实用性。通过聆听讲座,大家内心的压力得到了释放,愉悦了心情,提振了士气,增强了归属感和凝聚力和向心力。接下来,该支行将持续关注员工的心理状态与情绪变化,适时通过组织活动等方式帮助员工缓解压力,调节情绪,营造良好的工作氛围,共建和谐家园文化。

(丽华 赵英婷 王砚秋)

建行动态

善建者行 成其久远

建行大同分行 适老服务显温情

本报讯 “大爷,请问您要办理什么业务?”“这位阿姨,您需要老花镜吗?”“阿姨,我们可以协助您全程办理业务,您不用担心不会填写单子。”……为更好地满足老年客户的服务需求,进一步提升老年客户的金融服务体验,一直以来,建行大同分行各营业网点从“主动服务”“创新服务”“优质服务”三个方面发力,多措并举,聚焦老年客户服务体验,持续为老年客户提供适需、贴心、暖心的金融服务。

该行以营业网点为主阵地,积极延伸“劳动者港湾”服务辐射范围,网点常备老花镜、雨伞、饮水机、专用座椅等适老设施。针对因身患重病、行动不便、无自理能力的老年客户群体,建行大同分行各营业网点结合实际情况,提供绿色通道或做好上门服务等差异性适老服务,为客户排忧解难,让老年客户充分感受到暖心服务。

接下来,建行大同分行将持续提升适老服务质效,不断增强服务意识、丰富服务内涵、完善服务手段、规范服务行为、提高服务水平,用心用情服务社会大众,争做让客户满意的暖心银行。

(丽华 雪峰)

建行宾西支行 帮助客户找回遗失现金

本报讯 “太感谢你们了,要不是你们及时采取措施,不可能这么快找回钱的。”日前,建行宾西支行帮助客户迅速找回遗失的现金,受到客户称赞。

“你们看到一个‘红包’了吗?里面装着1000元现金。”近日,客户张女士匆匆地走进建行宾西支行网点,焦急地询问该支行工作人员是否捡到一个“红包”。该支行大堂经理见状赶忙迎上前了解情况,得知张女士前一天在网点ATM机存钱后,由于走得着急了,不小心把一个装有1000元现金的“红包”遗失在ATM机附近,等发觉后回来找时,“红包”已经不见了。

了解情况后,该支行大堂经理立即安抚张女士情绪,并向网点负责人反映了张女士遗失现金的情况,在网点负责人的建议下,张女士选择报警处理。警察到来之后,该支行相关工作人员积极配合调取监控,最终锁定了拿走“红包”的人,帮张女士追回了丢失的“红包”。

(左语 雪峰)

建行大同分行 便民服务获称赞

本报讯 服务客户无小事,细微之处见真情。近日,建行大同分行主动为行动不便的老年客户提供上门服务,解决了老人急需银行卡缴费的燃眉之急,受到客户及其家人的称赞。

近日,一位女士来到建行大同分行业务经营部,焦急地询问工作人员,如果银行卡忘记密码被锁了该怎么办?该行大堂经理通过了解得知,银行卡是女士外婆的,老人已经95岁高龄,得病住院后急需把银行卡里的钱取出来,但是由于忘记密码,导致银行卡被锁。大堂经理出于保护客户隐私、尊重客户意愿方面的考虑,在仔细询问了解了客户的身体状况以及意识情况之后,及时向银行相关负责人进行报告,启动上门服务程序,紧急调派两位工作人员携带相关设备前往医院,在病床前为客户进行了密码重置。

一直以来,建行大同分行牢固树立以客户为中心的服务理念,通过开展送金融服务上门,让特殊群体客户享受到贴心高效的服务,用实际行动赢得客户的认可与称赞。

(丽华 雪峰)

建行大同分行 推进“劳动者港湾+”服务

本报讯 为持续深化“劳动者港湾+”服务模式成果,推动形成更专业、更便利、更高效、更贴心的金融服务品牌,近日,建行大同分行组织辖内网点积极开展志愿服务活动,用公益力量传递温暖情怀,用实际行动践行为民初心。

“港湾”进企业,温暖建设者。该行组织员工走进企业,开展金融知识普及和风险防范技能,进一步提高企业客户对侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定安全等行为的风险防范意识,积极引导科学理财,避免盲目投资和冲动交易。同时,采取面对面的方式,向企业客户详细介绍了常见电信诈骗案件种类以及相关防范知识。

慰问农民工,延伸服务半径。该行组织员工走进建筑工地,指导农民工了解“建行生活优惠券”“手机银行惠省钱”活动,将新金融理念引入企业,用金融“大力量”,解决工人“小难题”,实现跨行业的良性互动,切实增强大家的获得感、幸福感、安全感。

(左语 雪峰)