

做好金融消费者权益保护

工作,必须坚持以人民为中心,倾听消费者心声,了解消费者诉求,不断提升金融服务水平。2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动开展以来,中信银行西宁分行切实履行消费者权益保护主体责任,认真贯彻落实各级监管部门相关部署要求,聚焦消费者反映的热点、难点问题,用实的举措、严的作风切实为群众办实事、办好事,提升广大金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

在农村、在社区、在校园、在企业、在商圈,到处闪现着忙碌的身影。他们通过互动问答、沙龙讲解、文艺表演、反诈游戏等形式为广大市民送去金融消保宣传“大餐”,他们就是中信银行西宁分行金融知识宣教人员。为了进一步提升金融消费者的金融素养和自我防范意识,有效保护金融消费者合法权益,中信银行西宁分行不仅在各个营业网点营造了浓厚热烈的宣传氛围,还将金融知识融入丰富多彩的活动,以实际行动践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”理念,为金融教育宣传工作贡献中信力量。



中信银行西宁分行：

汇聚金融力量 展现新担当新气象

本报实习记者 李静



开展多场接地气

金融知识宣讲活动

2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动启动以来,中信银行西宁分行认真贯彻落实各级监管部门相关部署要求,深入践行金融为民、金融惠民理念,立足金融消费者权益保护工作,聚焦人民群众对金融知识的迫切需求,多措并举推动教育宣传活动扎实开展,切实提升公众金融素养,增强消费者金融安全意识,不断展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

中信银行西宁分行积极履行社会责任,在为期一个月的“金融消费者权益保护教育宣传月”中,组织分行辖内7个网点,分别开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进”活动,将金融知识送进千家万户,围绕人民群众的日常生活,多渠道、多形式开展接地气的金融教育宣传。

【进农村】在乡间地头、在牧场空地、在村落广场,中信银行西宁分行金融知识宣讲人员用脚步丈量、用真情打动,通俗易懂的语言、生动剖析真实发生的典型诈骗案例,不仅帮助村民尤其是老年人增强了防骗意识,还现场解答金融疑难问题,使村民们受益匪浅。

【进社区】社区工作与百姓生活密切相关,而基层百姓对金融知识的需求也十分迫切,中信银行西宁分行宣讲人员聚集重点人群和重点领域,走进西宁市的各大社区,宣讲金融知识、开展互动问答,切实为社区居民特别是老年群体进行“保本高收益”的非法金融活动风险提示,充分揭示相关诈骗手法和主要特点,为老年金融消费者“撑起”保护伞。

【进校园】青少年是祖国的希望和未来,也是最容易被骗者“盯”上的群体,中信银行西宁分行宣讲人员深入市区小学、中学、大学开展金融知识宣传活动,并制定适合于学生群体的“反电信诈骗”主题课程,在增强学生们学习兴趣的同时,结合金融知识小游戏,进一步传播了金融正能量,为学生们理性消费、树立正确金融价值投资观打下良好基础。

【进企业】我市的各大企业在生产中或多或少都会遭遇到困境,急需金融知识提升其防风险意识,中信银行西宁分行宣讲人员结合各大企业及员工实际情况,将金融知识运用通俗易懂的方式进行宣传,帮助他们了解更多的金融知识,切实提升社会公众金融素养,保护金融消费者合法权益。

【进商圈】商场、市场人流量密集,是不可忽视的教育宣传金融知识阵地。中信银行西宁分行宣讲人员走进多个大型商场、早市利用宣传折页、横幅、主题口号手牌等宣传材料,向来市民讲解消费者权益保护方面的知识。重点对新市民群体进行信息保护、征信保护提示,以及防范电信网络诈骗提示,提升市民防范诈骗、防范非法集资等风险意识,积极维护金融市场秩序。

此外,中信银行西宁分行还积极组织开展金融公益课程,扎实做好金融教育宣传,为社会公众筑起安全防护墙,不断加强对重点人群的金融知识普及,贴近金融消费者,把金融知识普及到更多领域。



担起社会责任 用心用情回应社会关切

金融机构不仅要宣传好金融知识,还应担起社会责任,履行金融行业担当。中信银行西宁分行坚持在精细化、亲情化、个性化服务上下功夫,针对不同客户群体提供差异化、有温度的服务,进一步满足不同类型消费者的金融需求。持续开展“幸福工会”进企业、进社区等活动,以上门、驻点等形式提供便利金融服务;聚焦重点人群,针对不同群体的实际情况丰富活动形式,先后举办“老年客户主题沙龙”活动,践行尊老敬老爱老的社会责任,普及金融知识,受到中老年群体的一致好评。为企业上线党费通项目,实现党员线上化缴费,极大程度上缓解了客户党费收缴难题。

中信银行西宁分行在履行社会责任上勇当排头兵,坚持为民办实事。在机构少、人员少的情况下,克服种种困难,积极参与助学捐赠活动,组织开展“阳光互助 中信同行”义捐卖活动,筹集善款并购买捐赠物资,为留守儿童送去71套校服、10个篮球和足球、6副羽毛球拍、5副乒乓球拍、21条跳绳,并聚焦学校的实际需求与师生的实际情况,以丰富多样的方式为师生开展反诈、金融知识宣传、公益课堂等志愿服务活动,为贫困山区留守儿童献上爱心。

与此同时,中信银行西宁分行持续不断为民营经济发展贡献金融力量。为积极支持区域内实体经济重点领域信贷业务、助力企业发展,中信银行西宁分行坚决贯彻落实省委省政府金

融支持青海经济社会高质量发展和助企暖企春风行动有关工作要求,主动帮助企业解决急难愁盼问题。一方面,加快已储备项目投放节奏,建立了重点授信项目储备库;另一方面,丰富新增项目获取来源,积极对接多家职能部门,向各类企业推出信贷政策等高质量、综合性的金融服务,全心全意做好企业高质量发展助推器。

不断增强员工的认同感和归属感,激发员工的工作热情和干劲是中信银行西宁分行永葆队伍活力的“秘密武器”。中信银行西宁分行通过梳理“提升员工幸福感”实事清单等方式,直面和解决了员工的急难愁盼问题;定期组织开展丰富的员工文化活动,开展常态兴趣小组活动、健康讲座等项目,增强员工的互动,拉近员工之间的距离,促进身心健康和团队合作;针对分行年轻员工人数较多、个性及思维活跃性与岗位波动性等特性,中信银行西宁分行加强员工交流沟通、倾听心声建议,提高员工综合素质,引导年轻员工更好融入分行团队和事业。同时,持续将资源向一线倾斜,出台各项竞赛活动,用于支持一线客户服务工作,进一步提升一线人员满意度、获得感、归属感。

客户的肯定,是提升服务的目标和动力。中信银行西宁分行将持续优化服务,认真践行“我为群众办实事”,不断提升客户在金融服务中的获得感、幸福感,传递中信温度,用实际行动护航百姓美好生活。

