

# 践行金融为民初心 护航美好幸福生活

## 中国工商银行内蒙古分行多举措做好金融消费者权益保护工作

中国工商银行内蒙古分行坚决响应国家号召,始终秉持金融为民的理念,深入践行“以人民为中心”的发展思想,积极履行消费者权益保护主体责任,以打造和谐稳定的金融消费环境为己任,主动适应金融消费者权益保护新形势、新要求,更好地服务于不同的金融消费者,走出了一条“金融消保在身边、保障权益防风险”的工行特色之路。

### 坚持服务实体 沁润边疆万里沃土

工商银行内蒙古分行一直致力于推动边疆少数民族地区普惠金融、乡村振兴、脱贫攻坚等多项重点民生领域向更快更强目标发展,工行人用温暖、真诚的服务用心讲述好国家金融服务人民的故事。结合今年全国两会提出的“提振消费信心,开展放心消费活动理念,越来越多的工银驿站、工银乌兰牧骑、工银流动宣传车,走进牧区、走进农村、走进工厂、走进中小企业,传播金融正能量、强化金融安全意识,开展诚信文化建设、为民办好实事,以一声声问候、一张张笑脸、一句句解答、一次次行动,擦亮了“工于至诚 行以致远”的金字招牌,充分彰显了工商银行内蒙古分行金融为民的初心和使命。

### 坚持服务人民 守护草原万家灯火

工商银行内蒙古分行以提高社会公众金融知识水平和风险防控意识为目标,建立健全金融教育长效机制,全面提高金融服务品质,持续开展常态化金融知识宣

传教育,全面履行社会责任,积极构建和谐金融生态环境。

多年来,各级机构持续深化合作模式,跨机构协同联动,加强与地方政府合作对接,紧密结合消费者切身利益,持续推动金融知识教育宣传活动普及化、大众化。面向老年人、青少年、新市民、残障人士、乡村居民等多元群体,不断发挥宣传教育引导作用,让专业的金融知识以消费者喜闻乐见的形式为民所用。同时,让客户在柜面业务办理、线上功能应用等过程中潜移默化地学习了解金融知识,让金融知识普及有效触达客户群体。此外,通过开展“进农村”“进社区”“进校园”“进商圈”“进企业”等送教上门活动,结合社会热点揭示非法金融活动、金融诈骗、电信诈骗等犯罪活动,认真讲解金融风险应对策略和防范技能,有效提升了消费者的金融素养和风险防范能力,取得了显著成效。

坚持优化布局  
解决群众急难愁盼  
工商银行内蒙古分行高度重视消费

投诉治理工作,认真倾听民意,倾心倾力为民办实事解难题,全面提升消保管理服务水平,着力构建独具工商银行特色的消费者权益保护新局面。

切实履行“消保一把手责任制”,加强沟通协作,形成了一套纵向到底、横向到边的立体式消保管理体系。全行坚持常抓不懈、持续自我加压,通过全面优化产品及提升人员服务质效、狠抓业务投诉问题根源治理、大力推进多元纠纷化解机制应用等措施,有效实现投诉总量持续下降、客户满意度节节攀升。

围绕近年来金融消费者普遍关切的个人住房贷款利率调整、信用卡协商还款、个人征信等热点问题,工商银行内蒙古分行溯本求源、靶向发力,加大重点地区、重点领域和重点投诉问题的源头治理,持续提升客户诉求响应效率,切实减费让利、让利于消费者,以优质的金融服务,赢得了客户的认同和高度赞誉。

坚持改革升级  
打造消保管理新体系  
在金融消费者权益保护工作中,工

商银行内蒙古分行不断探索消费者权益保护管理工作新模式、新体系,结合区域特色和工商银行实际,不断优化工作布局,在消费者适当性、个人信息保护、金融营销宣传等各专业领域积极响应客户需求,以消保理念联动业务运营,为广大客户提供了更加高效便捷的金融服务。

为确保金融消费者能够切身感受到工商银行消保体系迭代更新的变化,工商银行内蒙古分行精简业务流程,提升服务品质,拓宽多元化解纠纷途径,以全新消保管理效能带给广大金融消费者更多的获得感和幸福感。

党的二十大赋予了金融消费者权益保护工作新使命和新愿景。未来,工商银行内蒙古分行将以改革创新的精神和求真务实的作风不断提高金融消费者权益保护工作水平,促进金融消保在服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革中发挥更加重要的作用,与全行业共筑维护金融消费者长远和根本利益的坚固防线。

(工商银行内蒙古分行供稿)

## 金融消保在身边 保障权益防风险

### 平安人寿内蒙古分公司积极开展“五进”活动



便民服务。

近期,平安人寿内蒙古分公司组织宣传力量积极投身“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,深入农村、社区、商圈、学校、企业,以“金融消保在身边、保障权益防风险”为主题,围绕普及金融消费者八项基本权利、金融纠纷多元化解机制等内容,宣传金融政策,提示金融风险,倡导理性投资,强化“三适当”原则,推进保险行业诚信文化建设。

此次活动以“高管带头讲,人人都参与”的模式,号召全体平安员工参与到宣教活动中来,让“知信、重信、守信”成为全体平安人的自觉追求,牢固树立“对党忠诚、担当作为、专业务实、风清气正”的北疆“金融卫士”新形象。

集中宣传期间,平安人寿内蒙古分公司班子成员及条线负责人将持续开展“金融消保·每人一讲”,并直接聆听客户消保问题;全区门店主题开放日面向不同客群,聚焦“一老

一少一新”,开展形式多样的创新趣味活动;组织专业宣传力量深入社区、商圈、农村开展包括金融风险防范讲座、趣味知识问答、互动金融游戏等多种形式的教育宣传活动,增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

据悉,平安人寿内蒙古分公司通过积极组织、参与群众喜闻乐见的活动,访民情、解民忧、暖民心,强化消费者权益保护工作,为客户提供“省心、省事、省钱”的专业服务。同时开展了急救知识普及、理发便民服务及困难儿童帮扶等活动,争做群众身边的“暖心人”。

平安人寿内蒙古分公司将持续引导金融消费者共同践行诚信文化,共同营造和谐健康的金融消费环境,以坚实的诚信文化助推金融行业高质量发展。

(平安)

## 强化金融支持 做好金融服务

### 中国建设银行乌海分行着力提升服务实体经济质效

近年来,建行乌海分行认真学习贯彻中央金融工作会议精神,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实习近平总书记对内蒙古的重要指示精神,深入推进“五大任务”和全方位建设模范自治区两件大事,扎扎实实把各项工作任务落实落地。

根据该市实际情况,建行乌海分行针对新能源、新材料、涉农和国际业务等领域的项目展开营销,提高金融支持力度,全力做好金融服务。聚焦优化调整生产力布局,找准金融落实“五大任务”着力点。建行乌海分行持续强化对该市绿色金融业务调整,实现结构合理、产品齐全、特色鲜明、质量稳健、社会认可;对接煤电保供企业金融需求,做好金融服务,全面支持新能源领域重大项目建设资金需求,助力风电光伏项目建设及周边的调节性电源和储能项目建设,积极支持新能源、新材料配套装备制造产业链条发展。2023年以来,建行乌海分行大力支持新材料项目建设,为该市打造全

球最大BDO一体化生产基地贡献了建行力量。

同时,建行乌海分行持续加大对民营小微企业的信贷支持力度,持续助力乡村振兴,依托“裕农快贷”和“裕农贷”系列产品,做好农牧户金融服务。此外,建行乌海分行坚持金融支持打造我国向北开放重要桥头堡,加大对外贸企业支持力度,不断完善贸易融资产品体系,推进进口信用证、进口押汇、“国内证+福费廷”、保单融资、跨境代付通等融资产品服务,全面支持涉外企业融资需求,助力外贸企业保订单、拓市场、扩进口;树立本外币一体化经营理念,围绕国内国外两个市场、两种资源,结合自治区内外企业融资特点,制定金融服务方案,持续加大信贷投放,促进外贸企业发展。

建行乌海分行将深刻把握金融工作的政治性、人民性,在探索普惠金融、科技金融领域持续深耕,落实“五大任务”,做好“五篇大文章”,以高质量金融服务经济社会高质量发展。

(陈洋何馨)

## 平安人寿内蒙古分公司 消费者调解热线启用

平安人寿内蒙古分公司消费者调解热线于2024年3月15日正式启用。

平安人寿内蒙古分公司消费者权益保护中心以遵守法律法规和国家政策,践行社会主义核心价值观,遵守社会道德风尚为宗旨,以服务群众为出发点,以化解群众矛盾纠纷为落脚点,将热线办理与多元共治“大调解”深度融合,推动消费者矛盾纠纷类诉求实现前、中、后期线上线下全周期调解,

努力把矛盾纠纷解决在消费者家门口。

消费者调解热线是平安人寿内蒙古分公司建立的统一调解预约服务专线。为方便消费者,针对保险合同纠纷,消费者拨打调解热线,审核通过可预约时间现场调解,调解热线切实保护了消费者的合法权益,完善了保险消费者权益保护机制。

(平安)