

兴业银行西安分行不断提升客户服务体验 为特殊客户提供无障碍服务

阳光讯(记者 成英)“以前有听障客户来办业务,除了肢体语言,我们很难和他们形成有效沟通,更别提提供精细服务了。自从我们2017年配备了懂手语的柜员后,可以为更多的特殊客户提供无障碍服务了。”谈及无障碍手语服务的推出,兴业银行西安分行负责人表示,“作为与客户直接接触的部门,营业部的窗口是银行的‘门面’,如何提供优质高效的服务是近年来我行思考的重点及优化的方向。很多网点不能提供有效的无障碍服务,导致办事效率低,这种情况急需得到改善,

因此,为听障人士创造交流无障碍的社会环境是我们提升服务、实践‘让金融更有温度’的有效途径。”

“以前我没接触过这个领域,接到分行任务时很紧张,但当我想到曾经面对特殊客人却无法提供有效服务的‘尴尬’时,我决定从零开始学习手语。”回忆起开始学习手语的日子,柜员魏昭表示。经过刻苦学习,魏昭目前已掌握了银行服务用语的基本手语,能够和特殊客户进行简单的业务沟通,并且利用每天晨会与其他柜员和

大堂经理进行培训,使大家都能够掌握基本的服务沟通手语,为客户提供更好更温暖的服务。

一直以来,兴业银行西安分行营业部不断发挥金融向上向善的作用,着力解决特殊客群在获取金融服务中遇到的困难,不断提升客户服务体验,不仅积极组织手语培训,设立爱心窗口,还在网点内配备了呼叫按钮、助盲卡、盲文键盘等便民设施,为听障视障人群等特殊群体提供“无障碍”“心贴心”的温暖服务。接下来,兴业银行西安分行计划在全市重要网点内运用更多有效方式架起与特殊客群之间的沟通桥梁。

中国光大银行西安分行 主办“长安消保三万里‘3·15’金融知识宣传教育活动”

阳光讯(记者 成英)3月12日,由国家金融监督管理总局陕西监管局、西安市委金融办、西安市公安局、陕西省银行业协会、陕西省保险行业协会指导,中国光大银行西安分行主办,光大永明人寿陕西分公司、光大证券西安分公司协办的“长安消保三万里‘3·15’金融消费者权益保护宣传活动”启动仪式在西安市易俗街区方言广场举行。

中国光大银行西安分行党委书记、行长李建利作为消保宣传大使现场致辞,并开展了“金融高管讲消保”活动。李建利表示,光大银行西安分行将以“阳光消保 美好陪伴”为主题,进一步加强对金融消费者的教育保护,与

陕西百姓共同“学金融、懂金融、用金融、信金融”,让消费者切实感受到金融消保就在身边、金融安全相伴相随。

本次活动汇聚了陕西金融界各方力量,包括银行、保险、证券等24家金融机构积极参展,将金融知识宣传与热门IP“长安三万里”相结合,将金融知识融入秦腔、面塑、剪纸等非遗传承表演,创新宣传教育形式,加大对金融消费者八项权利、防范诈骗、诚信文化、多元纠纷化解等内容的普及力度。

活动现场设置了“多元纠纷化解”机制主展区,陕西省银行业协会及保险行业协会同时参展,面向金融消费者开展“多元纠纷化解”知识普及,倡

导金融消费者通过调解手段解决金融纠纷,维护自身合法权益,提升消费者对调解工作的认知度、参与度和认可度,倡导预防在先、调解优先、运用法治、就地解决,积极开展“有纠纷找调解”宣传教育工作。

活动现场还设置了金融知识互动打卡区、互动游戏体验区,金融消费者可通过拍照打卡、金融知识有奖问答、参与互动游戏学习金融知识,还可领取“长安消保三万里通关文牒”,参与各参展机构金融知识宣传活动集齐金融消费者八项基本权利、陕西非遗手工等套系贴纸获取纪念品,寓教于乐的宣传形式吸引了众多消费者参与活动。

民生银行西安分行开展金融知识宣传教育活动

阳光讯(记者 成英)为切实提升青少年消费者金融素养及风险防范意识,民生银行西安分行积极走出去,开展了“五进入”宣传活动。“3·15”活动期间,民生银行西安分行联合辖属二级分行和村镇银行,在西安、咸阳、宝鸡、榆林及延安5地成立了10家校园“金融教育示范基地”,教育基地涵盖了小学、中学、大学、职业技术学院等学生群体。

活动现场,民生银行西安分行各机构与校方共同为“金融教育示范基

地”揭牌,并开展了针对青少年的金融知识普及宣传,活动主要通过播放消保短视频、开展专业讲座、知识问答、现场互动答疑等方式介绍了金融消费者权益保护的相关内容。该行工作人员通过深入浅出的讲解,为现场师生展现了发生在我们身边的典型案例,揭穿骗子常用的诈骗伎俩,并有针对性地提出了应对防范措施。通过小游戏、知识问答、专业宣讲等环节,增强了宣教的趣味性和参与性,学生们踊

跃发言,真正做到了学用结合、学以致用,取得了良好的宣传效果。

下一步,民生银行西安分行将以本次10家金融教育示范基地为载体,构建金融知识普及长效机制,不断加强与学校的互动,主动、规范、持续地做好金融知识宣教,打造“线上+线下”“集中+网格”的教育宣传体系,引导学生主动参与金融知识学习,了解金融政策,提升金融风险防范和实践的意识和能力。

中国人寿陕西省分公司开展 “3·15”金融消费者权益保护宣传教育活动

阳光讯(记者 成英)为提升公众的金融素养及风险防范意识,3月12日,在国家金融监督管理总局陕西监管局指导下,中国人寿陕西省分公司联合多家金融保险机构,在西安市易俗社文化街区积极开展“金融消保在身边 保障权益防风险”教育宣传主题活动。

中国人寿陕西省分公司党委委员、总经理助理戴冠军,客户服务管理中心、消费者权益保护部总经理刘永成带领公司党员服务队队员化身消保卫士,深入群众当中,了解群众诉求,回应群众关切问题。现场通过发放宣传折页、做小游戏、消保问答、知识宣教等方式,向消费者普及金融消费者八项基本权利、金融投资知识、防范保险欺诈常识和案例,揭示非法集资陷阱,建立个人信息保护意识,引导新市民、青少年、老年人等重点人群学习掌握金融知识,提高金融消费者风险防范意识和理性消费意识,赢得了现场群众的赞扬。

活动现场还设置了“多元纠纷化解”机制主展区,结合非遗创新宣教方式,通过秦腔、面塑、剪纸等非遗传承表演以及互动游戏环节,引导现场群众通过“长安消保三万里通关文牒”学习打卡消保知识,以公众喜闻乐见、易于接受的方式展现灵活多样的金融知识教育宣传形式。

中国人寿陕西省分公司以提升消费者金融素养,增强金融安全意识,促进市场公平有序为目的,通过线上线下相结合,在销售队伍、前台柜面、消费者群体中广泛开展了各种类型的宣传教育活动,积极传播金融保险知识,倡导理性金融消费理念,弘扬行业正能量。

中国人寿西安分公司举行 “2024国寿演说家”企业文化演讲活动

阳光讯(记者 成英 通讯员 张丹)3月13日,中国人寿西安分公司“2024国寿演说家”企业文化演讲活动在西安分公司举行。经过3个小时的现场比拼,最终,6名演说者通过分享中国人寿“成己为人 成人达己”的核心理念为自己带来的力量与激励,打动了现场评委,成功引爆全场,被现场授予西安分公司“2024国寿演说家”称号。

为办好此次活动,中国人寿西安分公司今年2月下旬在全市系统内进行综合选拔和评审后,最终推选出了22位展演选手。22位展演选手的演讲内容主题深刻丰富,内容积极向上,表达生动有趣,展现了新时代新风尚,弘扬了正能量。活动通过“现场+云助理直播”的方式进行,全程观看活动的中国人寿西安分公司党委委员、副总经理王鹏对选手们的表现给予了充分肯定,他说:“选手们讲好了‘西安自信’的故事,展现了‘头雁引领’的精神,彰显了中国人寿‘成己为人,成人达己’的双成文化力量。”

中国人寿西安分公司“2024国寿演说家”企业文化演讲活动是陕西国寿全省系统首场展演。活动结束后,中国人寿陕西省分公司将开展全省系统“2024国寿演说家”企业文化演讲活动,持续向系统内外积极传播行业正能量,体现中国人寿的责任与担当。○◎



农行福利派送

识别扫码 月享福利



中国人寿
CHINA LIFE

相知多年 值得托付