

# 江苏银行上海分行:以“四大行动” 为金融消费者保驾护航

晨报记者 赵智妍

金融消费者是金融业之“本”，唯“本”固，“业”方安。当前金融创新加快，金融产品复杂程度提高，金融消费者权益保护更显重要。对银行业而言，加强金融消费者权益保护是维护金融秩序、防范和化解金融风险的重要一环，也是金融机构自身可持续发展的内在需求。

记者了解到，江苏银行上海分行顺应时代发展，在2021-2025年发展规划明确提出，通过业务经营与消保工作相融合，形成金融消保工作新局面。为此，江苏银行上海分行推出消保工作“四大行动”，持续为金融消费者保驾护航。

## ■开展“强体行动”，打造金融消保全流程制度体系

做好金融消保全流程制度体系建设是银行消保工作的首要根基。江苏银行上海分行持续关注监管机构关于消保工作最新要求，认真做好外规内化，健全各项消费者权益保护内控制度，定期更新分行消保制度目录库。修订完善消保考核方案、消保组织架构、投诉处理办法等相关机制，不断查漏补缺，切实做好消保管理体系与制度规章的配套与衔接，确保工作体系上下一致。建立金融消保事前审查机制、事中管控机制、事后监督机制以及部门间协调工作机制，不断倾听需求、改进服



务、完善创新，从金融消费者角度验证消保工作成效。

## ■开展“畅通行动”，完善金融消费者多方位维权渠道

消保维权渠道是银行机构联系广大客户重要的纽带与桥梁，也是化解纠纷的关键工具。江苏银行上海分行用好“总、分、支”三级消保维权体系，在各基层网点公示“总、分、支”三级联系方式以及维权处理流程，培育“事情从我做起、问题到我为止”的理念，加强首诉处理与投诉分析，认真解决客户反映的各类问题，持续提升金融消费者满意度。总行依托95319热线电话、手机银行线上客服等途径在线解决消费者反映的问题；分行则设立消保专用维权咨询电话，并在监管单

位备案，倾听来自客户的声音；各个支行直接受理客户投诉，在权限范围内妥善做好处置工作，超出权限范围的，积极向上级机构汇报，确保客户合理诉求得到圆满解决。

## ■开展“宣教行动”，提升金融消费者知识素养水平

江苏银行上海分行积极承担“提升居民群众金融知识素养”社会责任，主动担当作为，做好金融知识宣教。该行着重抓好金融行业“315”教育宣传周和9月联合宣教，立足线下网点宣教主阵地，充分利用新闻媒体、微信公众号、社区媒体、H5等线上平台，不断创新宣传教育形式，提升金融消费者对金融产品和服务的认知能力，强化金融消费者安全意识；同时，以“党员进

社区”为抓手，全面做好日常金融知识宣教，组织全行党员同志、优秀骨干走进社区，服务居民，推动日常金融宣教工作往深处走，往实处走。

## ■开展“助老行动”，优化老年客户金融服务体验

江苏银行上海分行积极响应上级机构《关于进一步加强助老金融服务的通知》、《关于落实助老服务倡议加强老年金融服务的通知》等，在智能化转型的同时，多措并举帮助老年客户跨越金融服务的“数字鸿沟”，切实解决部分老年客户运用智能技术困难的问题，优化老年客户金融服务体验。在线下，该行积极践行“六个一”适老服务承诺，为老年客户保留传统柜面服务。同时在网点配备血压和血糖检测仪、

急救医药箱、老花眼镜、轮椅等设施，以备不时之需。在线上，该行开通尊老热线，让60岁以上老年客户可一键拨通人工客服热线，同时推出定制“融享幸福版”老年客户手机银行APP，APP界面简洁，包括字体放大、语音交互等适老化设计。此外，该行也发行了由老年客户专享、集投资理财和人身风险保障于一体的“幸福晚年”系列理财产品和“融享幸福”借记卡，满足老年客户稳健、保障型的个性化理财需求。

据该行有关负责人介绍，未来，江苏银行上海分行将继续贯彻“以人民为中心”的发展理念，持续做好各项消保工作，用心用情用力为金融消费者带来更满意的服务体验。



## 学习雷锋 我们在行动

——松江区第三实验小学学雷锋系列活动记述

三月春风暖人心，雷锋精神驻我心。为迎接第59个“学雷锋纪念日”，大力弘扬雷锋精神，践行社会主义核心价值观，传递正能量，争当新时代雷锋传人。松江区第三实验小学开展“弘扬雷锋精神争做新时代好少年”学雷锋系列活动。

周一的国旗下讲话，学校邀请了优秀青年团员教师贾诗倩作关于“学雷锋”的国旗下讲话。下午，各中队召开了“讲雷锋故事 学雷锋精神”为主题的少先队活动，队员们通过各种形式学习了雷锋的事迹，讲述了当代“雷锋”故事，队员们经此一课深受鼓舞，认识到了要学习雷锋品质，乐于助人，奉献他人。周二的快乐小喇叭广播站，来自四(5)班的小主播盛卓远同学为菜园学子们娓娓道来几则雷锋小故事。一年级的队员们对其故事非常好奇，回到家后纷纷和父母一起读雷锋的故事。他们那认真又充满探索欲的样子，一定把雷锋叔叔甘于奉献无怨无悔的高大形象深深印刻在脑海里。二年级的队员们听了故事后油然而生的敬意跃然纸上，画出了自己心目中的雷锋。这些栩栩如生的画面让他们对雷锋精神有了更具象化的理解。“学习雷锋好榜样，艰苦朴素永不忘，克己为人是模范，共产主义品德多高尚……”二年级的教室里传来了阵阵歌声。学生们们



在音乐老师的指导下一起学唱《学习雷锋好榜样》，那稚嫩的童声伴随着明快的旋律正向雷锋叔叔表达敬意。四年级的队员们身体力行，用实际行动向雷锋学习。在家帮助父母做一些力所能及的家务，又或是拿出自己的零花钱为贫困地区的孩子们捐款，献出自己的一份微薄力量，我们相信，即使是点点微光也将照亮整个黑夜。五年级的队员们则在学习写雷锋日记。“勿以善小而不为”，平凡的小事也能汇聚成无限大的力量。学习雷锋落实到实际行动中，从身边每一件小事做起。

爱意融融的阳春三月，神州大地的每一个角落，都在掀起一股股“学雷锋”的热潮。松江区第三实验小学将进一步弘扬雷锋精神，加强学校精神文明建设，展示学生的良好精神。

## 爱在春天里

——宝山区江湾中心校开展“学雷锋”主题活动

三月，春意盎然，爱意浓浓。这是一个有温度的季节！3·5学雷锋日、3·8妇女节、3·12植树节、3·16手拉手日、3·22世界水日……一个个节日都与“爱”有关。

江湾中心校大队部在三月开展“爱在春天里”活动，号召学生们可以从身边的小事做起，学会懂得爱、学会爱、表达爱、践行爱。

2月28日，江湾中心校开展“学雷锋 致先锋”主题升旗仪式。五(2)中队的队员们用歌声致敬雷锋。“学习雷锋好榜样……”一句句耳熟能详的歌词荡漾在操场上。五(2)中队中队辅导员孙老师发出倡议，“赠人玫瑰，手有余香”，我们要把帮助别人作为快乐的源泉，时时留心身边的小事。

在之后的日子里，江小学子纷纷行动起来向雷锋叔叔学习，践行爱与奉献。

“小雷锋”在校园：为图书馆的地板“洗洗脸”，主动拾起走廊上的垃圾，给同学讲解难题，帮



老师搬一搬作业……瞧，这些活跃在角角落落的校园“小雷锋”。

“小雷锋”进社区：周末，“小雷锋”走进社区参加“小先生活动”，协助社区街道进行义务清扫，与志愿者一同垃圾分类。“小雷锋”助社会：主动扶起路旁倒下的围栏，化身成为抗疫志愿者……江小学子还是积极承担社会责任的“小雷锋”。

让我们一起行动，共同续写新时代的雷锋故事！

## 重视课后服务 助力学生成长

——奉贤区江海第一小学“双减”工作纪实

在“双减”政策的背景下，江海第一小学秉承“每天进步一点点”的办学理念，在课后服务落地过程中，结合学校中华优秀传统文化特色，努力探索一条有高度、有温度、有精度和有力度的课后服务“四有”之路。

学校整合多方社会资源，为学生量身打造了具有特色的课后服务，充实学生校园生活，助力学生健康成长。

作为全国青少年校园足球特色校，奉贤区江海第一小学在发挥本校体育教师的特长之外，还借助校外优质资源，提升球类运动教育质量。而室内课，教师们会向学生们传授冰雪运动规则，介绍冬奥优秀运动员们。不但锻炼了学生身体素质也培养了学生的运动品质。

学校充分发挥自身优势，挖掘原有的非遗文化资源，将灵动撕纸、海韵二胡、翰墨书法、乾坤对弈、中华武术、中国舞技等丰富多彩的传统课程引进课后，让传统文化在课后服务中“落地生根”。将



纸艺创作与自然、生活、人文联系起来，通过对传统图腾和纹样的理解与运用，感受中国博大精深的传统文化，增强了传承中华优秀传统文化的责任感与使命感。学校引入专业社团老师手把手指导学生，在加深学生对经典乐曲理解的同时，感受到老一辈音乐家的民族精神与气节。

“双减”赋予了学校更大的责任与义务，留给了学校更多的时间来发展学生个人素质。学校将会继续在丰富性、专业性、未来化、特色化上多下功夫，让其既能有利于学生的兴趣爱好的培养，还能满足学生德智体美劳的全面发展需求，为学生未来梦想的实现路径做一些搭建工作，为新时代培养全面发展的学生。

## 学雷锋 树榜样

——金山区漕泾幼儿园在行动

三月春风吹满大地，小小雷锋“行”满人间。为了进一步学习和弘扬雷锋精神，让雷锋精神在校园闪光，金山区漕泾幼儿园开展了主题为“2022,我们这样学雷锋”的学雷锋系列活动。

引导全体师生学习雷锋助人为乐、勇于奉献的精神，从我做起，从现在做起，从身边的每一件小事做起，以实际行动弘扬雷锋精神。

为了更好地让学生们了解雷锋，小班通过团员志愿者引导家长们参与“雷锋精神放光彩”换头像互动活动，成立“小喇叭广播队”宣传雷锋故事等活动进行学习。中班组织童言童语话雷锋，五彩蜡笔画雷锋，时时行动做雷锋，一起化身护绿小卫士，共同传承雷锋精神，传递青春正能量。大班开展认识雷锋，讲讲雷锋的故事的主题班会，社区送温暖活动等形成“人人学雷锋，天天学雷锋，时时有雷锋”的良好氛围。

“学雷锋”的路上不仅有孩子们的热切身影，漕



泾幼儿园的老师在“学雷锋”上也毫不松懈。通过在线浏览雷锋纪念馆网上展馆的方式，进行3D影音沉浸式学习，重温那些雷锋走过的日子，缅怀雷锋同志，感悟雷锋精神，坚守纯然初心。续写“漕泾青年雷锋日记”，致敬榜样，学做先锋。在泾镇“阳光之家”，与学员一起学习防疫知识，做纽扣组画。从自己做起，从小事做起，从生活中的点滴做起，争做新时代的雷锋，让雷锋精神与时代同步，与世纪同行！

通过学习雷锋主题教育的开展，幼儿园内掀起自觉实践雷锋精神的浪潮，使雷锋精神继续发扬光大，传承不息。让我们行动起来，大手牵小手，成为雷锋精神的“代言人”。从身边小事做起，在点点滴滴的实践中践行并传承雷锋精神，让校园文明开出更加灿烂的花朵！