

浦发银行：保护消费者合法权益 提升服务水平

● 长沙晚报全媒体记者 曹开阳 通讯员 戴佳

长期以来，浦发银行长沙分行围绕“以人民为中心”的发展思想，坚决贯彻监管要求，全面落实总行部署及各项工作安排，进一步做深消保工作在全员、全渠道、全流程的融入实践，持续深入贯彻落实《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》等各项制度文件要求，明确战略目标定位，强化体制机制建设，夯实服务行为规范，提升消保意识理念，推进消费者宣传教育，采取行之有效的措施，推动浦发银行长沙分行各项消费者权益保护工作有序开展。种种举措使得体制机制更加健全，运行体系更加流畅，流程设计更加科学，教育宣传更加深入，切实履行了消费者权益保护工作主体责任，有效保护了消费者各项合法权益，推动消费者权益保护和服务水平进一步提升。

加强体制建设，优化组织架构

为践行“以人民为中心”的发展思想，贯彻落实“金融为民”的理念和监管要求，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，浦发银行总行强调要围绕“五心”开展企业文化建设。

“五心”中的暖心行动，即加强消费者权益保护，以保护消费者、爱护消费者、服务消费者作为出发点和落脚点，努力让消费者的金融幸福感可持续，金融安全感有保障。不断完善和细化金融产品和服务的制度和流程，持续提高服务标准与水

完善工作机制，分级分层落实

浦发银行长沙分行各单位均树立了银行与消费者共生的理念，强化合法合规经营意识，统一认识、协调行动，自觉维护消费者合法权益，守住本行服务品质底线。

消费者权益保护工作坚持“以客户为中心”，遵循依法合规、内部自律、公平交易原则。制定相关制度明确各部门消费者权益保护工作之间应有效运行横向信息贡献与工作协调配合机制。确保分行消费者权益保护与服务管理领导小组内各职



浦发银行长沙雨花支行负责人带队开展“金融知识进社区”公益宣传。
刘仙石 摄

浦发银行长沙分行积极响应国家“提升适老化服务能力”的号召，从服务创新、硬件环境升级、便民设施、适老化产品及服务等方面，多措并举，致力于打造出有温度的金融服务。

为进一步提升金融服务水平，切实做好老年客户的金融服务工作，提升消费者权益保护能力，浦发银行长沙分行将服务标准明确定位两大类，现场服务类以及远程及上门服务类。

在不断摸索与实践，浦发银行长沙分行逐渐形成了自我特色的公众教育宣传的工作体系。既有面向大众各行各业各类客群的教育宣传活动，也有特色客群的指向性教育宣传活动。一方面，积极配合监管机构开展集中教育宣传活动，如“315宣传周”“金融知识进万家”等。另一方面，持续贯彻特色宣传教育工作，继续组建金融卫士宣传队伍，“小浦课堂”教育宣传品牌深受好评。同时

优化产品和服务，聚焦特殊群体

制定了特殊群体服务指导手册，开展了针对老年客群、特殊客群的一系列服务提升工作，不断摸索如何为银发各类特殊客户群体提供优质贴心的服务，从而将经验沉淀传递。从服务流程升温着手，进行网点标识梳理、硬件标准提升与个性化设置，提供润物细无声的便利化服务。硬件方面，浦发银行长沙分行保留柜面人工服务，同时柜务面均配置拐杖卡扣，方便老年群体；网

日常集中相结合，教育宣传显担当

指导辖内各行根据自身特色客群，充分开展客群调研，邀请客户共创设计开展贴合消费者需要的各类教育宣传教学活动。

浦发银行长沙分行辖内53家营业网点均设立独立的“公众教育区”，并配备充足的教育宣传资源，实现100%覆盖。

该行常态化开展线上、线下金融知识普及和消费者教育活动，将金融知识普及与具体业务相结合，活动充

点多处设置95528客服电话；老年客户可以通过95528客服热线享受专属人工服务；自助设备端或手机银行端开发“大字版”页面等适老化服务措施。同时开展针对老年客户的金融知识普及及教育活动。电子设备服务指导体验活动。分行官方微信公众号同步推送“爱老助老”等主题教育宣传内容，完

分结合线上线下宣传优势，开展了形式多样的宣传教学活动。一是广开门，利用营业网点开展厅堂宣传。二是走出去，推进“六进”活动，送金融知识上门。三是讲案例，以真实案例作为警醒金融消费者的教育材料。

征程万里风正劲，重任千钧再扬鞭。捍卫消费者权益是历史赋予消保人的新使命，浦发银行长沙分行将紧握时代的“接力棒”，走好脚下的“长征路”，齐心协力、不忘初心、逐梦前行！

相关链接

浦发银行长沙分行集中教育宣传活动成绩斐然

近年来，浦发银行长沙分行按照监管通知要求，高效组织开展“3·15金融消费者权益宣传日”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等监管部门集中性教育宣传活动。统一部署统一配备相关材料及所需物品，协同所有网点展开网络式教育宣传部署，并将经营单位活动开展情况纳入当季考核，网点参与率100%，员工参与率100%。

首先，以监管要求为依据和导向，以不断提升消费者金融素养、培养消费者风险防范意识和理性维权能力为宣传教育目的，聚焦一老一少、农村居民、新市民等特色群体，多形式、多维度、多渠道宣传金融知识，强化消费者金融消费安全意识，提升获得感、幸福感、安全感，大力弘扬社会正能量。

同时，加强媒体协作、作品创新。主动与监管和新闻媒体合作，深化合作机制，切实提升金融知识宣传教育的覆盖面。发布“以案说险”等原创教育宣传信息54条，浏览量达百万余次。本年度原创素材共计被监管及协会采纳13次，其中《保护个人信息，防范电信诈骗》宣传漫画在被“中银协”采纳刊登。

该行还制作了多种形式多种风格的宣传教育作品，

其中《守住钱袋子 护好幸福家——浦发银行长沙分行积极开展防范非法集资宣传月活动》被湖南省银行业协会官网转发；《老年客群风险防范提示》视频、《警惕养老保险诈骗，切勿相信他人代办》《反诈进校园 共筑安全墙》宣传漫画被湖南省银行业协会官网转发；“家庭教育私享生活会”“积极服务实体经济，全面助力三高三新”等活动被湖南省银行业协会官网报道等。下沉到省内各地，浦发银行长沙分行下属机构制作的教育宣传短视频荣获湖南省“全民反诈，金融先行”公益短视频大赛二等奖。浦发银行长沙分行辖内郴州分行荣获郴州市银行业反诈骗案例知识竞赛二等奖。

再者，拓宽金融宣传渠道，提升受众人群覆盖面。2022年开展“3·15”金融消费者权益宣传工作时，浦发银行长沙分行加大宣传投入力度，合理开拓利用本市32条主要线路公交车、各大商超宣传公屏等渠道作为宣传载体，开展金融教育宣传工作，确保金融宣传触角抵达各类人群与区域。政法频道“今日说法”栏目等主流媒体对浦发银行长沙分行本次金融教育宣传活动争相宣传报道，无形中再次扩大本次教育宣传活动面向人群与地区的覆盖面。

责编/易勇 美编/王斌 校读/符卓霖

财经

两批16家企业初审“全过”

全面注册制下首批企业最快在4月上旬挂牌上市

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 舒元臻) 就在本周6只新股申购之际，本周全面注册制下主板IPO企业迎来初审，中重科技等11家主板IPO平移企业成为全面注册制落地以来首批过会主板企业，而14日又有三联锻造等5家企业上会，并全部过会。目前，全面注册制下16家主板企业全部顺利过会。记者注意到，“在审”湘企中也有5家企业申报板块为深主板或沪主板。业内人士预计，首批注册制企业在主板挂牌上市最快或在4月上旬。

根据新股申购安排，除了13日、14日各有一只北交所新股进行申购，本周四、周五合计有4只新股可申购。

公开资料显示，待申购的联合水务是一家综合性水务公司，业务主要包括自来水生产与供应、污水

全面注册制首审“全过”

记者了解到，本周全面注册制下主板IPO企业迎来初审，16家企业正式“上考场”，合计拟募资总额约205亿元。其中，周一沪市首批5家中重科技、中信金属、常青科技、江盐集团和柏诚股份全部过会，5家企业均于2月20日完成证监会到上交所的平移，3月1日至3月2日获交易所问询；此外，深交所披露的审议会议结果也显示南矿集团、华纬科技、

处理与污水资源化中水回用、市政工业业务等；苏能股份主营业务为煤炭采掘、洗选加工、销售以及发电等业务；海通发展主要从事国内沿海以及国际远洋的散货运输业务；未来电器主营业务为低压断路器附件的研发、生产与销售。

全面注册制首审“全过”

中电港、登康口腔、海森药业、陕能股份6家上会企业全部过会。上述11家主板IPO平移企业是全面注册制落地以来首批过会主板企业。

14日过会的5家企业，分别是三联锻造、万丰化工、恒尚节能、长青科技和翔腾新材。其中，三联锻造、翔腾新材、长青科技等3家企业属深市主板，万丰股份、恒尚股份2家企业属沪市主板。

最快或在4月上旬上市

记者从证监会官网了解到，今年2月湖南省拟上市公司报备情况表“在审”企业中，湘潭永达机械制造有限公司、昌德新材科技股份有限公司、湖南省兵器工业集团股份有限公司申报板块均为深主板，财信证券股份有限公司、湖南星邦智能装备股份有限公司申报板块为沪主板。

“从公布的审议结果来看，关注的问题主要集中在企业经营能力、内控情况、募投项目等方面。”业内人士指出，全面注册制落地速度较快：2月17日证监会发布全面实行股票发行注册制相关制度规则，2月20日证监会的主板在审项目即平移至交易所，3月4日起沪深交易所开始接收主板新申报企业申请，本周便有16家企业“上考场”。预计首批注册制企业最快会在4月上旬在主板挂牌上市。

90家上市公司公布分红预案 4家是湘企

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 舒元臻)截至记者发稿时，已披露年报的100多家上市公司企业中，有90家企业公布分红预案，其中包括4家上市湘企。记者梳理发现，目前爱美客分红最高，拟每10股派28元；金三江等上市企业转股比例在每10股转5股或以上。有业内人士指出，分红预案的披露在一定程度上提振投资者信心，从而有利于股价保持稳定。

约90家企业公布分红预案

据不完全统计，在目前已披露年报的100多家上市公司企业中，有90家企业公布分红预案。从现金分红比例来看，爱美客分红最大方，拟每10股派28元，派发现金股利逾6亿元，接近去年归母净利润的五成；其次是宁德时代和同花顺，分别为拟每10股派25.2元，每10股派25元，分别派发现金股利约61亿元、13

亿元。此外，健民集团、力量钻石、深南电路、京基智农，4家上市企业拟每10股派现10元；藏格矿业、焦点科技、西藏药业等15家上市企业拟每10股派现5元或5元以上。从转股比例来看，目前有送转计划的上市企业共19家。其中，金三江、怡达股份、泽宇智能、力量钻石等9家上市企业转股比例每10股转5股或以上。

4家湘股拟分红，岱勒新材收关注函

记者梳理发现，目前有不少上市湘企也发布了分红预案。如威胜信息拟每10股派发现金3.3元、岳阳林纸拟每10股派发现金1.38元、方正证券拟后10派0.12元以及岱勒新材拟每10股转增8股。值得投资者注意的是，岱勒新材收到了深交所下发的关注函。

公司表示，鉴于公司目前正处于扩大产能建设期间，所需投资金额较大，从实际经营情况出发，综合考虑未来战略发展规划

大手笔分红提振股价

上市企业的送转预案往往能够在一定程度上影响公司股票的表现。日前，中国移动发布一则关于2022年及近期经营情况的公告，其中提及“公司将于2023年3月23日公布2022年全年业绩。为更好地回馈股东、共享发展成果，预计2022年全年派息率将比上年进一步提升，2023年以现金方式分配的利润提升至当年公司股东应占利润的70%以上。”尽管中国移动尚未公布全面业绩以及

分红预案，但其传递的积极信号已经在A股市场得到了回应：3月13日中国移动涨停，15日收盘时股价已涨至99.23元/股。如果把时间拉长来看，今年以来中国移动已累计上涨46.64%，股价最高时已破百元。



借道投资北交所，你来不来

长沙晚报3月15日讯(全媒体记者 舒元臻)今年首只北交所主题基金——泰康北交所精选两年定期开放混合型发起式证券投资基金(简称泰康基金)目前正在发售。与此同时，第二批北证50指数基金产品——博时、工银瑞信、万家、鹏扬等4家基金公司上报的4只北证50成份指数型基金也已正式获批。记者了解到，目前4家湘企在北交所挂牌上市，其中五新隧装还入选北证50样本股。

泰康基金自3月6日起至3月31日公开发售，这是今年以来发售的第一只北交所主题基金，也是第十一只北交所主题基金，募集规模上限为5亿份。

公开资料显示，泰康基金是一只偏股混合型基金，基金经理为陆建巍，其在管规模约4亿元。该基

金投资于股票资产的比例为60%至95%，其中投资北交所股票的比例不低于非现金基金资产的80%，投资于港股通标的比例不超过股票资产的20%。

值得投资者关注的是，博时、工银瑞信、万家、鹏扬等4家基金公司上报的4只北证50成份指数型基金7日已正式获批，这也是第二批北证50指数基金产品。

记者了解到，北证50样本股按照市值规模和流动性选取排名靠前的50只证券，首发样本股总市值占比71%，营业收入、净利润、研发支出占比均超65%；覆盖16个细分领域，机械设备、医药生物、电力设备、基础化工数量居前，汽车、电子、国防军工、食品饮料等领域均有涉及。

北交所于2021年9月3日注册成立，是中国内地第三大交易所，两家湘企德众汽车、五新隧装在2021年北交所开市首日上市，去年两家湘企新威凌、华光源海也在北交所上市。就在本月初，“全国中小企业股份转让系统北京证券交易所湖南服务基地”在长沙揭牌，这意味着将推动更多的湖南“专精特新”企业在北交所上市。统计数据显示，湖南目前有2460家创新型中小企业，399家国家级专精特新“小巨人”企业。

记者查阅数据发现，今年以来北交所网上有效申购户数逐步增加，其中2月下旬有新股吸引逾10万户投资者参与。而去年底，网上有效申购户数曾一度最低仅2万余户。与此同时，今年一、二月份

今年首只北交所主题基金发售

北交所合计13只新股上市，上市首日13只新股无破发现象。

不过，对于大部分投资者来说，投资北交所个股还是有门槛的。根据规定，个人投资者申请开通权限前20个交易日的证券账户和资金账户内的资产日均不低于50万元，其中不包括通过融资融券借入的资金和证券，同时还要具备2年以上的证券交易经验。“通过北交所主题基金参与北交所个股的投资确实是一种好方式。目前发行的北交所主题基金有10只主动权益基金、8只指数基金，合计规模超60亿元。”有业内人士分析指出，今年以来10只北交所主题基金全线上涨，北交所指数基金整体表现不错，其中北证50指数基金净值近期更是一度创下新高。