

浦发银行： 坚守金融为民 共绘幸福图景

创新渠道 线上线下齐发力

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为密切的领域。中央金融工作会议强调，必须始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上，把暖民心、惠民生的事儿办好。面对新形式、新任务、新挑战，如何更好地满足金融消费者需求，推动金融消保工作高质量发展成为摆在各家银行面前的一道“必答题”。

新局面呼唤新担当，新形势需要新作为。浦发银行青岛分行深刻领会会议精神，围绕消费者权益保护进行了一系列探索创新，把“民之关切”作为“行动所向”，彰显“金融为民”初心，共绘幸福生活新图景。

金融知识普及是提升公众金融素养和风险防范意识的有效途径。浦发银行青岛分行线上线下同步发力，打破传统界限，融合现代媒介，让专业的金融知识融入消费者生活，引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融。

营业厅堂是拓客引流的“前哨”，也是金融知识普及的首要“阵地”。浦发银行青岛分行优化厅堂布置，加强厅堂客户引导，在厅堂公众教育专区显著位置摆放宣传折页以及宣传海报，供办理业务客户取阅；安排金融知识宣讲员对消费者权益相关问题进行解答，帮助消费者正确认识金融产品和服务。同时，该行立足多元的线上宣传媒介，利用官方微信公众号、手机银行App等线上媒体资源，将通俗化的专业金融知识持续推广到公众面前，与线下宣传形成合力，营造全方位普及金融知识的良好氛围。

据悉，浦发银行青岛分行历来高度重视消费者权益保护工作，成立消费者权益保护领导小组，建立“主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责”的领导责任体系，构建“两全三头”工作机制，实现消保工作与经营管理全流程相结合。

全面覆盖 各区各行齐行动

浦发银行青岛分行持续深化“五进入”活动，下沉教育宣传重心，贴近金融消费者，围绕金融消费者日常生活涉及的服务场景和高频事项，多形式开展金融教育宣传，让金融知识的涓涓“活水”流入千家万户，努力提升广大消费者的金融获得感。

为提升宣传工作的覆盖面和触达率，该行辖内各支行结合自身区位优势，进校园、进社区、进乡村、进企业、进商圈，并结合关键时间节点，开展有针对性的宣传活动。例如3月开学季，积极联系各学校，开展面向中小學生及大學生的金融知识宣传活动，帮助学生了解非法“校园贷”等不良网络贷款，树立正确消费观念。同时，走进社区街道普及金融知识，已成为该行常态化工作。日前，浦发银行青岛市北支行与周边3个居民小区积极联动，以元宵节猜灯谜为主题，精心制作防范非法集资、存款保险、反洗钱、征信修复等富有金融特色的灯谜，吸引了广大



▲浦发银行青岛分行向老年群体普及金融知识。



▲浦发银行青岛分行送金融知识进校园。

聚焦重点 分层分类齐推进

老年人、青少年、新市民等是金融消费者权益保护的重点群体。要做好金融消费者权益保护工作，需聚焦“老少新”，有针对性地加强消保宣教。

守护老年人幸福晚年。金融消费者权益保护方面，老年人风险辨别防范能力低、维权意识薄弱，在金融领域中权益极易受到侵害。为帮助老年人守好“钱袋子”，提升反诈意识，浦发银行青岛分行立足社区，常态化开展金融知识普及志愿活动，并获得了社会各界的广泛认可。日前，

在由青岛团市委联合市公安局、市司法局、中国人民银行青岛市分行、市通信管理局、市南区人民政府主办的“学雷锋”2024年青岛市周末志愿服务集中服务暨“守护银龄 志愿反诈”进社区示范活动中，浦发银行青岛市南支行被评为我市首批“守护银龄 志愿反诈”志愿服务基地。

护航青少年健康成长。“金融为民、教育为先”，提升国民金融素养，需要推进金融知识纳入国民教育体系，实现金融知识普及抓早抓小。浦发银行青岛分行与我市多所大中小学携手，集中开展金融知识校园行活动。自去年9月开始，该行每周为青岛海信学校在校师生带去“货币的起源”“认识人民币——当好人民币的小主人”等主题课程分享，并将课程贯穿整个学期；走进中国海洋大学、青岛大学、青岛农业大学等多所大学，结合实际案例讲解“校园贷”“非法集资”“电信诈骗”“网络刷单”等骗局，切实提升大学生金融风险防范意识和自我保护能力。

帮助新市民安居乐业。新市民群体存在生活消费、租房买房、就业创业等多重金融需求，金融知识进企业，是触达新市民群体，提升新市民金融安全意识，满足新市民金融服务需求的有效途径之一。截至目前，浦发银行青岛分行已走进中建八局、中青建安、青岛大上电器有限公司等二十余家企业，积极为企业员工讲解个人金融信息保护、账户和银行卡安全、转账汇款注意事项、防范电信诈骗等知识，并通过讲解典型案例、问卷答题的方式进一步增强新市民金融风险防范能力，确保宣传易学、易懂、易会。

消费者权益保护工作任重道远。未来，浦发银行青岛分行将进一步深入客群，精准施教，不断丰富宣传载体，创新宣传形式，持续践行金融为民、金融惠民、金融便民的理念，用有力行动和实际成效回应广大消费者的信任和支持。



■浦发银行青岛分行的服务大厅变身金融知识的课堂。

携手同心 消保同行 中信银行青岛分行多措并举“护航”金融消费

秉持“以人民为中心”的消保理念，中信银行青岛分行高度重视金融消费者权益保护工作，深挖为民服务新路径，创新宣传方式，强化体验式、互动式教育宣传，多方位、立体化开展各项金融知识教育宣传活动，在金融消保工作的路上，中信银行青岛分行行而不辍，履践致远。



▲在李村地铁站内设主题展，提醒消费者防范非法集资，打击电信诈骗。

◀开展“金融知识进社区”活动。

聚焦消费者关切重点 不断提升金融服务能力

近日，在国家金融监督管理总局青岛监管局的指导下，中信银行青岛分行围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，多层次、多渠道、多形式开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，通过精心策划“线上+线下”系列活动，帮助消费者“懂金融、信金融、用金融”，切实维护消费者合法权益。

一是围绕全行主题教育开展“学思想、重服务、行长接待日”党建活动，由分行领导和支行行长以大堂经理的身

份为客户提供服务，充分发挥领导干部带头作用，营造全行上下的优质服务氛围。

二是组织拍摄营业网点手语服务视频，将银行业务日常服务用语用手语的方式予以表达，从而为聋哑残障人士提供便捷的金融服务。该行将此视频在全行范围内推广，作为聋哑残障人士服务范本，以保障残障人士的金融消费权益。

三是通过组织开展微信线上沙龙活动、线上直播活动等方式，针对金融消费者八项权益、个人金融支付工具、个人信息保护、理财知识、非法集资、电信诈骗等消费者关注的重点领域，面向社区老年人、网点周边个体工商户等重

点人群，开展线上金融宣教活动，提升消费者金融风险防范意识。

构建高效宣传教育网络 使“有温度的消保”深入人心

中信银行青岛分行始终将消费者权益保护作为密切联系群众的平台，不断优化消保体系，建立多元化的纠纷化解机制，及时为金融消费者解决急难愁盼问题，保障金融消费者合法权益不受侵害，构建和谐的金融消费环境。

近年来，该行连续开展金融知识进校园、进社区、进老年大学、进企业等宣传活动，通过金融知识的普及，提升人民群众金融风险防范意识。同时聚焦

新时代不同金融消费者群体和个性化需求，充分发挥渠道和资源优势，着力构建综合、科学、高效的立体宣传网络，持续扩大金融知识普及教育的覆盖面。目前，中信银行“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、视频号、自助设备、营业网点、互联网平台、广播电台等各大渠道。

下一步，中信银行青岛分行将严格落实监管机构及总行消费者权益保护工作要求，进一步完善消费者权益保护体系建设，践行“共同富裕”发展理念，加大金融知识普及力度，以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。

中信银行
CHINA CITIC BANK

金融消保在身边

保障权益 防风险

信

“信”好有你 消保同行

让财富有温度