

浦发银行： 金融为民 点亮消费者美好生活

当下，扩内需被提高到新的战略高度。消费，成为各界关注的焦点。2023年政府工作报告提到，着力扩大国内需求，把恢复和扩大消费摆在优先位置。提振消费信心、激发消费潜力、满足消费需求，让消费者能消费、敢消费、愿消费，需要建立和完善扩大居民消费的长效机制，优化消费环境，做好消费者权益保护。

日前，《银行保险机构消费者权益保护管理办法》正式实施，践行以“客户为中心”的服务理念，不断完善金融消费者权益保护工作机制，正成为银行保险机构一致的行动。

作为业内率先成立消费者权益保护专属机构的银行，浦发银行青岛分行始终把消费者权益保护全面纳入到银行经营发展中，保护广大消费者的合法权益，做好消费者金融卫士。通过贯彻“新思维，心服务”的企业理念，践行“金融为民，服务为民”价值观，擦亮浦发消保服务品牌。



■浦发银行开展线下金融知识普及活动

完善机制 践行“金融为民”使命

保护金融消费者权益，就是保护人民群众的切身利益。推进金融消费者权益保护工作，需要强化金融机构的主体责任。浦发银行青岛分行从金融消费者视角出发，加强穿透管理，创新工作举措，强化全员消保意识，确保各相关岗位“守土有责、守土尽责”，形成全新的消保工作机制。

在这一套管理机制中，消保工作被纳入该行的“一把手”工程，坚持逢会必讲消保服务工作，领导班子对相关工作亲自调度、亲自督办。全辖范围内推行支行行长坐班制，真正形成后台为前台服务、全行为客户服务的格局。其次，该行充分利用消保中心，重塑岗位流程，明确压实工作责任；消保中心牵头抓总、统筹协调，按季加强对兼职联络员的培训，下沉驻点帮扶，并通过现场测试提升培训效果；各机构把工作“关

口前移”，及时发现并更正产品和服务中可能损害消费者权益的问题，压实日常监督和报告责任，形成合力合拍、无缝衔接的良好局面，从源头筑起“防火墙”。

据悉，2019年初，浦发银行青岛分行内设消保中心，选派了具有丰富服务经验的员工为消保专岗人员，并在各条线及支行配备30余名兼职消保联络员，配齐配强消保服务工作力量，真正做到为客户提供优质安全的金融服务，满足消费者金融需求，为保护消费者权益持续发力。

深化宣讲 彰显“金融为民”本色

消保工作的成效有赖于金融机构与消费者之间的有效共识，浦发银行青岛分行从自身主体责任出发的同时，格外注重消费者金融素养的提升。对此，该行聚焦重点、持续发力，深化金融消费者的金融知识宣传教育工作。

每年初，浦发银行青岛分行都会制定年度

消保宣传教育工作计划，全面有序做好各项宣传教育工作。抓住金融知识普及月等重要节点，通过“线上+线下”结合的方式，普及金融知识，提升消费者素养。线下，该行以网点为阵地，结合进社区、进学校、进企业，通过金融知识小讲堂、防骗反诈讲座等向公众宣教；线上，该行通过深度挖掘消保案例，精心制作宣教作品扩大宣教面。值得一提的是，浦发银行青岛分行制作的宣教视频及调解案例屡次被监管机构采纳刊发，有效树立了金融机构的好形象，传播好声音。

2022年开始，浦发银行青岛分行着重增加消保宣传活动的趣味性，让消费者愿意参与活动并学到知识。据该行消保工作人员介绍，以厅堂为主阵地开展的“厅堂趣味讲消保”沙龙活动，在身边年轻客群中引起良好的宣传效果。借助“年纪轻轻‘精致穷’错了吗”这一话题，引出合理支配收入、过度消费的观念，让大家说出自己的消保心声。在轻松愉快的氛围里，根据大家的发言，浦发银行青岛分行向消费者普及目前常见的几种消费陷阱，并且倡导大家摒弃虚荣、攀比、盲从心理，合理规划个人收入，人人争做“理性消费者”。

精准宣讲 传递“金融为民”温度

只有与消费者紧紧相依，银行才能永葆发展活力。在金融消费者权益保护的路上，浦发银行青岛分行高度重视金融知识普及的针对性和有效性，围绕“一老一小”、新市民等群体分层次开展金融知识宣传教育，补齐消费者金融知识短板，持久性、常态化开展消费者保护工作。

日常生活中，我们经常听到老年群体抱怨“不会扫”“找不到”“打字难”等问题，“数字鸿沟”让一些老年人“不知所措”。为进一步弘扬尊老、敬老、爱老的中华民族传统美德，切实增强老年客户在金融服务方面的幸福感和满意度，浦发银行青岛分行深入老年客户群体，提升宣传服务“适老化”，为老年群体幸福晚年生活保驾护航。

新市民是城市建设的生力军，对金融行业强化金融服务、创新金融产品、丰富金融供给等提出了全新的要求，结合自身特点，搭建多元化、特色化、普惠性、包容性的新市民供给体系是银行等金融机构不能忽视的重要课题。浦发

银行青岛分行在提升新市民金融服务质效的同时，围绕新市民群体的金融知识薄弱环节，持续开展金融知识普及工作。充分利用走进企业为员工办理银行卡开卡、激活服务的机会，为新市民讲解个人金融信息安全及保护、账户和银行卡安全、转账汇款注意事项等知识，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，为培育良好金融消费生态环境贡献浦发力量。

保护金融消费者权益，需要久久为功。浦发银行青岛分行将坚持以人民为中心的发展思想，切实提升消费者权益保护工作的专业性，持续提高金融为民的新境界，不断增强金融消费者的获得感、幸福感和安全感，为金融满足人民美好生活作出更大贡献。



■浦发银行面向新市民宣传金融知识



■浦发银行走进社区向老年群体宣传拒绝非法集资

光大银行青岛分行： 织牢防诈网 共建和谐金融环境

日前，光大银行青岛分行收到了青岛市公安局特发的感谢信，信中提到，此前双方联合开展了“党建引领促发展，反诈宣传进万家”系列活动，向全市政府机关、重点企业、高校、街道社区近万人宣传反诈知识，取得了良好的社会效果，对该行在推进“全社会反诈”方面做出的努力表示诚挚感谢。

金融反诈工作具有长期性、艰巨性、复杂性。近年来，光大银行青岛分行始终坚持以人民为中心，把学习、宣传金融反诈知识，筑牢反诈防火墙作为全年消保工作的一项重要任务，致力于提升全民反诈意识，维护金融安全与稳定。



■向社区居民讲解反诈知识

筑牢反诈“防火墙” 守护百姓“钱袋子”

2020年，“阳光消保”品牌诞生，两年多的时间里，光大银行守正创新，践行“多一色、更温暖”服务理念，不断满足消费者多元化、个性化需求，“阳光消保”品牌内涵不断丰富。光大银行青岛分行积极行动，建立金融知识普及长效机制，开展每月一主题的金融知识普及活动。

在2022年光大银行青岛分行的金融知识普及活动中，“防诈”主题尤为突出。9月，该行组织员工拍摄《防诈骗小妙招》的宣传短视频，同月参加了“第二届金融知识科普园游会活动”，以兼顾互动性、科普性、趣味性的宣传方式，向公众讲解反诈小知识；10月，该行组织开展了“老年人防范电信诈骗”活动……

光大银行青岛分行消费者权益保护部负责人表示，随着互联网、电信业的不断发展，诈骗形

式层出不穷，开展“金融服务在行动，共筑反诈防火墙”的主题反诈宣传活动，是我们义不容辞的责任。

为推动反诈宣传活动走深走实，光大银行青岛分行以网点为宣传主阵地，利用客户办理业务的等待时间，开展“人人参与 谨防诈骗”微沙龙活动，向客户讲解典型诈骗案例，让广大客户了解电信诈骗的常见类型及惯用手段，进一步筑牢全民“反诈墙”，守好群众“钱袋子”。除此以外，该行积极“走出去”，扩大知识普及覆盖面，联合人民银行、公安部门走进社区，将最常出现的诈骗手段、反诈知识等内容送到群众身边。

光大银行青岛分行相关负责人表示，打击治理电信网络诈骗违法犯罪必须持之以恒、久久为功。该行将不断加强警银合作，多措并举，推动反诈宣传工作进集市、进商铺、进家庭、进地头，网下网上两手抓，不断拓宽反诈宣传新阵地，扩大反诈宣传覆盖面、渗透力、精准性，为营造健康和谐的金融环境作出新的贡献。



■联合公安部门开展反诈宣传活动



■“反诈宣传进万家”金融知识讲堂

金融宣教更走心 知识普及出新招

金融知识普及活动年年搞，传统的宣传形式如何增加创新，做出新意，让消费者听得懂、记得住、用得上，是金融机构急需探索的新路径。

光大银行青岛分行在创新金融知识宣传普及形式，提升公众金融素养方面做了许多有益的尝试。2022年7月，该行开展了“书墨光大阳光消保”金融消费者权益保护书画作品征集活动，用书画作品作为金融知识科普的载体，边“画”边“话”，引导金融消费者在接受艺术熏陶的同时，获取丰富的金融知识，受到市民的一致好评。

无独有偶，在9月光大银行青岛分行参加的第二届金融知识普及游园会活动中，该行极具创意的宣教方式得到了主办单位的高度认可。活动开幕式上，光大银行分行的员工为现场观

众带来了反诈情景剧《你好，在吗？》，讲述了大学生“香港西路吴彦祖”在网络交友过程中一步步落入陷阱、追悔莫及的故事。通过幽默诙谐的语言、跌宕起伏的剧情提醒市民“不听信不转账，暧昧聊天要提防”，吸引了大批市民观看。在金融科普游戏区，光大银行青岛分行的金融服务志愿者向市民游客介绍了简单实用的假币识别方法，得到了现场市民特别是老年群体和中小学生的一致称赞。

活动现场，65岁的张阿姨说：“希望以后能组织这样的活动，孩子喜欢玩，我们也能了解一些金融知识，就像在生活中收到短信，里面的链接不能随便点，陌生人跟我要银行卡、密码等信息，不能给。通过这一活动，我的防范意识真的增强了。”

对于市民的认可，光大银行青岛分行方面表示，下一步，将因地制宜持续开展形式多样的金融知识宣传教育活动，扩大宣传活动受众群体，引导金融消费者树立正确的金融消费观和依法维权意识，从而不断提升金融知识水平、风险防范意识和自我保护能力。

金融服务再升温 知识普及“适老化”

提升消费者金融素养和安全意识，老年群体作为金融消费者权益保护的“弱势群体”，一直都是光大银行青岛分行金融知识重点普及对象。

针对老年客户风险能力及金融需求，该行持续开展“适老化”金融知识普及活动。去年4月，光大银行青岛分行消费者权益保护部牵头，联合青岛银保监局、青岛市地方金融监督管理局及媒体共同举办了“关爱老年人金融知识沙龙”活动，此活动选在“敬老示范网点”宁夏路支行举行，为老年客户带来一场丰富的金融知识宣讲。活动现场，有奖竞猜、客户提问环节加深了活动效果，也活跃了气氛，得到了老年朋友们的肯定。多名客户表示：“通过这个活动我们了解了很多金融知识，希望光大银行多为我们老年人开展类似的宣传活动。”

普及金融知识，提升消费者金融素养没有“休止符”。光大银行青岛分行将从不同群体消费者的金融需求出发，持续做好金融知识普及宣传工作，为营造和谐的金融环境持续“发光”“发热”。