



### 中国光大银行西宁分行

# 让阳光消保温暖守护消费者权益

在金融领域,如何加强金融消费者权益保护,满足金融消费者对美好金融生活的向往,已成为金融机构新的使命。中国光大银行西宁分行始终从金融消费者的长远和根本利益出发,不断加强消费者权益保护,向消费者提供有温度的金融产品和服务,让光大银行的“阳光消保”品牌不仅走进百姓身边,更是惠及千家万户。

今年“3·15”国际消费者权益日期间,围绕2023年消费维权年主题“提振消费信心”,中国光大银行西宁分行将多渠道、多层次、多形式地开展金融知识普及,走进社区、学校、企业、少数民族聚居地,帮助消费者进一步提升风险责任意识和理性维权能力。



**●聚焦消费者权益:**针对消费者易受侵害的内容,为消费者普及金融基础知识,不断强化金融消费者的金融素养和自我防范意识,有效保护金融消费者合法权益,与金融消费者一起共筑诚信金融消费环境,持续打造中国光大银行“阳光消保”品牌,加大金融消保知识的传播和推广力度。

**●聚焦新型金融消费:**在持续广泛开展金融知识教育宣传的基础上,聚焦防范非法集资、防范非法代理维权、消费者信息保护、防范电信诈骗、不乱投、不乱贷等六项主要内容,着力提高金融消费者的

风险防范意识、使用金融工具的能力,促进消费者金融生活的幸福感、安全感,提振消费信心。

**●聚焦消费者八项权益:**向社会公众普及金融消费者八项权益,引导消费者了解自身权益。包括引导银行“小白”认识不同的金融业务;引导客户提升信用意识,珍爱信用记录;介绍人民币防伪知识、人民币现金服务收付规范等基础知识。

**●聚焦各类金融权益受侵害案例:**通过介绍非法集资、电信诈骗、非法代理维权等风险事件套路和识别技巧,开展场景式、互动式、体验式防诈骗教育宣传活

动,把反诈宣传覆盖面推广到与消费者生活紧密联系的场所,营造“时时提醒、处处提防”的浓厚反诈氛围,提升消费者风险防范意识。

**●聚焦各类金融知识教育宣传:**通过介绍各类网络贷款、高收益理财、以房养老、违规转贷等风险案例,开展消费者风险提示;针对销售误导、过度授信、贷款挪用等投诉热点问题主动进行提示警示,引导消费者防范不法中介、不法行为的侵害;关注自身风险防范意识较弱的“一老一小一新”等人群,加强消费者反诈能力和风险防范意识。

**●聚焦“线上线下”渠道:**充分发挥金融消保宣传志愿者作用,运用线上线下渠道,广泛宣传金融产品和服务的基本知识和使用技巧,倡导消费者理性认识金融风险,合理使用金融工具,了解不同金融业务操作指南和使用技巧。

**●聚焦重点人群:**重点关注老年人、青少年、农村居民、军人军属、残障人士、少数民族等群体,增强对农村地区、边远地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖,开展多渠道、多层次、多样式的风险提示。

**●聚焦科技手段:**利用数字科技手段提高消费者金融数字技能和对数字安全风险的认知,对金融数字化给消费者带来的影响和风险开展教育宣传,通过金融科技改变生活方式等宣传活动,让消费者在金融助力实现美好生活提振信心。

下一步,中国光大银行西宁分行将始终坚持以人民为中心的发展思想,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、安全感,为金融高质量发展作出更大贡献。(记者一丁)



### 浦发银行西宁分行

# “浦”及金融消保知识为消费者护航

银行作为服务消费者的金融主阵地,大有可为。

金融服务为民,消保护航发展。近年来,浦发银行西宁分行始终坚持以人民为中心的发展思想、以客户为中心的服务原则,推动落实金融消费者权益保护的各项工作,充分践行“金融为民”的社会责任,聚焦“一老一少”、关爱特殊群体,发挥金融企业的使命担当,“浦”及金融消保知识为消费者保驾护航,奋力书写保护消费者权益的时代答卷。

随着“3·15”国际消费者权益日的到来,为进一步加强个人信息保护,普及个人信息保护的重要性,浦发银行西宁分行全面启动金融知识宣传教育活动,全方位、多渠道、多层次普及金融知识,开展“护航消保——个人信息保护”主题活动,坚持在金融服务中做好消费者权益保护工作,切实增强金融消费者的获得感和幸福感。



### 各大支行网点

### 宣传阵地全面开花

“银行的各大支行网点就是我们‘浦’及金融消保知识最好的阵地。”对此,浦发银行西宁分行充分依托各大支行网点,让网点消保宣传员向到网点来的客户及周边市民发放个人信息安全保护宣传手册,与市民面对面零距离讲解预防电信诈骗、养老诈骗等安全知识,提醒他们在通过互联网进行个人相关业务查询、申请、办理时,要注意保护个人信息,提高警惕、辨别真伪,不在网络上随意透露个人信息,不轻信网络谣言,时刻绷紧个人信息保护这根弦。活动期间共发放宣传折页160余份,解答咨询50余人次。

同时,浦发银行西宁分行还开展线上线下联动,通过浦发银行西宁分行官网、微信朋友圈、微信公众号等宣传个人信息保护知识,加大宣传范围,通过活动进一步提升了金融消费者对个人信息的保护意识和网络诈骗的识别能力,引导群众重点关注网络个人信息安全,筑牢个人信息保护防护墙。

### 金融知识进万家 拉近与消费者距离

为进一步向公众普及金融知识,提升全民金融素养和风险防范意识,浦发银行西宁分行聚焦“一老一少”等重点群体,积极开展金融知识宣传活动进千家万户,通过有温度的“浦发服务”有效拉近了与消费者的距离。

**金融知识进社区:**联合社区、派出所共同开展保护消费者合法权益主题宣传活动,重点针对社区居民开展金融安全知识宣讲活动。活动期间向社区客户发放“存款保险知识手册”“消费者八项权益”“金融产品诈骗案例”“个人信息保护知识”“网络借贷骗局介绍”“信用卡信息安全保护指南”等宣传彩页共600余份,同时现场讲解了“以房养老”套路贷、“保健品”购买及投资“收藏品”理财、“冒充公安机关”缴纳保证金、“假钱真

换”被骗、“冒充亲属”要求汇款、“虚假红包”钓鱼信息等相关案例,解答了现场客户的相关业务咨询。通过现场讲解、良好的互动,对反诈、防骗进行了有效的警示教育。

**金融知识进企业:**采取上门宣传的方式走进西宁市的多家企业,引导客户理性消费,树立负责任的借贷意识,珍惜个人征信,养成良好的消费还款习惯,不过度依赖借贷消费,远离“以贷养贷”“以卡养卡”,正确认识各类保险产品的风险保障作用。通过宣传教育活动的开展,引导金融消费者识别相关金融产品或服务风险点,让金融消费者清晰理解金融机构的风险责任和金融消费者自身的风险责任及应对措施,构建了金融机构与公众良好的相互



沟通平台。  
下一步,浦发银行西宁分行还将把金融知识宣传做实做深做细,做好金融服务的创新,为营造良好的金融消费环境贡献更大力量。(记者一丁)