

银行业作为一个关系国计民生的特殊服务行业,在服务过程中,积极采取有效的措施,切实保护银行消费者的合法权益,是履行社会义务和承担社会责任的重中之重。“3·15”消费者权益保护日之际,我省银行业协会在国家金融监督管理局青海监管局的指导下全面发挥行业职能,引领全省银行业全方位、多形式、立体化围绕“金融消保在身边、保障权益防风险”开展金融消费者权益保护的宣传教育和推进工作,线上线下齐发力,密织消保宣传网,着力增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。



践行“金融为民”推动银行业高质量发展

本报记者 刘瑜

农行青海分行：

积极保障金融消费者受教育权

为切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,农行青海分行紧紧围绕消费者热切期盼的金融需求,因地制宜,有步骤、有重点地开展金融消费者教育宣传活动。

利用“主阵地”,开展常态化教育宣传。农行青海分行充分发挥全省150家营业网点的布局优势,扎实开展厅堂教育宣传。全省营业网点统一滚动播放教育宣传作品,积极开展“微讲堂”“微沙龙”等活动,有针对性地为客户讲解金融知识,引导消费者合法、理性维护自身权益。

聚焦“重点人群”,开展特色鲜明的教育宣传。农行青海分行聚焦“一老一少一新”、残障人士等重点人群,围绕日常生活涉及的金融服务场景,结合消费者反映焦点、社会关注热点和高频事项,积极组织开展针对性教育宣传活动,不断提升消费者的获得感、幸福感、安全感。

借助媒体力量,有效扩大宣传覆盖。农行青海分行充分发挥网络和自媒体的阵地辐射作用,持续“线上”发声,进一步扩大教育宣传工作的辐射范围。通过自有微信公众号以消费者喜闻乐见的形式发布金融消费者教育宣传知识,营造良好氛围。同时,借助省内主流媒体,刊发了《奋楫笃行谱写消费者权益保护新篇章》《“五进入”守护消费者美好生活》等报道,进一步扩大了教育宣传活动的影响。

青海农信：

履责于行防范金融风险

为积极贯彻落实中央金融工作会议精神,深入践行“金融为民”服务理念,青海农信积极履行金融知识普及和教育责任,立足全省357家营业网点主阵地,夯实消保管理水平,助力全省经济高质量发展贡献农信力量。

金融知识“进社区”：青海省农村信用社联合社在乐家湾广场通过互动方式向消费者普及八项权益。青海农信打造了8家金融教育示范基地和32家“联动驿站”,提升消费者金融风险防范意识和自我保护能力。

金融知识“进商圈”：西宁农商银行联合水井巷社区走进城中区商圈,为周围商家宣传“整治拒收现金人民币”相关金融知识,提示商户应尊重消费者自主选择支付方式的权利,不得以任何理由拒绝消费者使用现金支付。

金融知识“进农村”：大通农商银行进入逊让乡逊布村开展金融知识下乡活动,积极利用青海农信“惠农金融服务点”及“双基联动”办公室,通过节目表演、义务讲解形式将更多金融知识送到百姓的村前屋后。

金融知识“进企业”：海东农商银行在海东市河湟新区青海方元农牧科技有限公司开展“进企业”上门宣传活动,围绕防范非法集资、分析新型电信网络诈骗手段等内容,强化对企业财务人员、一线员工等重点群体进行一对一的防范电信网络诈骗风险提示。

金融知识“进校园”：果洛农商银行开展消费者权益保护教育宣传“进校园”公益讲堂,为果洛藏族自治州职业技术学校100名青少年送上一堂丰富多彩的防诈骗金融知识课,工作人员用藏汉双语以互动答疑、以案说法的方式介绍消费者八项权益。



招商银行西宁分行：

常态化开展金融知识普及活动

招商银行西宁分行全面启动“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。以“金融消保在身边 保障权益防风险”为活动口号,以普及金融消费者八项基本权益、“三适当”原则、金融纠纷多元化解机制、诚信文化建设为主要内容,着力引导消费者了解自身合法权益,科学理性投资,提高风险识别能力。

各支行组建金融知识教育宣传小分队,聚焦不同群体,围绕进农村普及基础金融知识、进社区宣讲防范电信网络诈骗常识、进校园开展远离“校园贷”课堂、进企业举办理性投资讲座、进商圈宣传非法金融活动案例等,主动送金融知识到消费者身旁。同时,借助招商银行App、官方微信信号两大宣传渠道,以轻型数字化方式开展教育宣传,发布活动主题海报和口号,并结合中国传统文化,通过“商鞅立木为信”“苏轼房梁挂钱”等案例说明保护个人良好信用、维护自身合法权益、建立正确消费观的重要性,结合“秦始皇寻仙药”提示防范套路多多的养老诈骗等,积极传播金融正能量,共同筑牢安全防护墙。

值得一提的是,今年招商银行西宁分行除了延续以往的特色之外,还将开展为期12个月的“福暖四季·消保主题日”系列宣传,开展特色鲜明的金融知识普及活动。



浦发银行西宁分行：

为消费者开通“消保专列”

为营造“惠及民生处处可为,金融消保时时可做”的浓厚活动氛围,浦发银行西宁分行“消保专列”在“3·15”教育宣传活动期间正式开通。“消保专列”以迷你金融车为载体,以西宁市地标建筑为行进路线,通过金融知识展板、互动游戏、金融知识宣讲、人人说消保、拍照打卡争做金融知识达人等形式将消保知识普及、便民惠民服务融为一体,更加提升了消费者学习金融知识的便利性和趣味性。

其中,走进“消保润我心”消保大课堂,浦发银行西宁分行工作人员为往来行人发放针对“一老一少一新”的宣传折页。由专业人员对防范电信网络诈骗、防范非法集资、个人信息保护等金融知识进行讲解。活动现场,大家互动频繁,宣讲人员对消费者提出的问题细心解答并做好记录。市民李阿姨对“沉睡账户唤醒”和“整治现金拒收”活动连连称赞:“现在走到哪里都是电子支付,对老年人来说真的不是很方便,今后再遇到拒收现金的情况我就可以放心大胆维护自己的权益了。”为丰富“消保专列”内容,提升活动的参与度、趣味性,活动现场配置了互动游戏“八项权益记忆力大挑战”。

活动最后,现场参与人员留下了与“消保专列”的合影来纪念这段奇妙的旅程。浦发“消保专列”也将继续驶向下一站,继续传播金融知识,传递浦发之声。金融惠民利民,消保便民利民!

民生银行西宁分行：

打造“民生消保在行动”宣教品牌

服务大众,情系民生。一直以来,民生银行西宁分行高度重视金融消费者权益保护工作,以金融知识普及教育为契机,多措并举打造“民生消保在行动”宣教品牌,切实维护消费者合法权益。

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。近年来,民生银行西宁分行积极开展金融宣教活动,通过“线上+线下”“网点+户外”“主流媒体+自媒体”相结合的方式,让金融知识覆盖更广泛人群,帮助更多的老百姓提升金融素养和能力。

本次“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,民生银行西宁分行充分结合业务实际和特点多渠道开展教育宣传活动,帮助金融消费者了解金融常识;普及金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识;强化“三适当”原则,引导消费者科学理性投资;宣传金融纠纷多元化解机制,提升消费者依法维权能力;坚持诚实守信,树立行业良好形象。

金融为民,消保先行。民生银行西宁分行将坚定不移地履行金融消费者权益保护社会责任,聚焦不同消费群体需求特点,深入探索金融宣教创新模式,积极引导金融消费者增强诚信理念,传播金融正能量,助力青海省金融消费者权益保护工作高质量发展,共同营造和谐健康的金融消费环境。



青海省银行业协会

西宁晚报 青海省银行业协会 联办