



让人民生活幸福，金融作为国民经济的血脉承担着至关重要的作用。

保护金融消费者权益，是国有商业银行的重要社会责任。中国建设银行青海省分行（以下简称建行青海省分行）始终牢记“国之大事”，坚守初心使命，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神、二十届三中全会精神和中央金融工作会议部署，坚持以金融实践落实新发展理念，助力解决民生痛点难点，展现国有大行责任担当。

围绕“金融为民谱新篇 守护权益防风险”年度主题，近期，建行青海省分行开展了2024年金融教育宣传月活动。以教育宣传为切入点、以金融为民为出发点，广泛普及金融知识，完善金融惠民利民举措，提升金融服务质效，赋能百姓美好生活。

建行青海省分行

坚持金融为民理念 赋能百姓美好生活

◆ 本报记者 一丁

提质增效

满足不同客户需求

“服务大众安居乐业，建设现代美好生活”，民之所需，就是金融服务之所至。建行青海省分行聚焦群众实际需求，多措并举提升金融服务质效，为群众办实事、解难题。

在适老服务方面，建行青海省分行着重提升营业网点的适老服务能力，着力打造“养老金融特色网点”，不断完善营业网点适老服务流程及资源配置，推动全行营业网点积极融入老年友好型社会建设，通过持续优化网点适老金融与非金融服务，增强老年人在获取和使用金融服务方面的幸福感和安全感；深化推广建行“劳动者港湾”服务，强化“尊老、敬老、爱老、助老”的服务理念宣导，引导员工树立主动询问和耐心细致的服务意识，切实增强服务老年客户群体的行动自觉。同时，认真倾听客户服务需求，提供基础服务设施及应急服务设施，丰富网点适老、助农扶贫、金融教育等服务内涵，更好地为社会赋能。

为进一步提升金融服务质量，建行青海省分行还推出了多项特色服务，如“金融IC卡到期提示”服务、“沉睡账户”唤醒服务，通过手机银行、微信银行、短信、电话等多种系统发送提示，优化到期提示提醒服务。同时，推出“手机银行无障碍服务”，为个人手机银行适配“账户查询、线上线下协同、转账汇款”等多场景语音交互功能，为客户提供更加便捷的操作体验。

此外，为优化外籍来华人士支付服务，建行青海省分行开通绿色通道，客户可以在省内任一建行网点开通境内个人银行账户。省内335台ATM机支持境外银联卡、万事达卡(MC)、维萨卡(VISA)和JCB卡取现。全辖37个外币兑换网点支持5种外币兑换。



深入县域

打通金融宣传“最后一公里”

县域地区是金融教育宣传的薄弱环节。对此，建行青海省分行组织开展“担当新使命 消保县域行”专项活动，深入县域地区，帮助基层群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”。主动做好与县域监管机构联动，组织骨干力量，通过群众喜闻乐见的教育宣传形式，提升县域群众金融知识水平和风险防范意识。建立以基层网点、村镇服务点以及移动服务点为核心的宣传阵地体系。积极开展“下沉式”金融教育服务，充分依托便民服务区、活动中心等村镇群众日常活动聚集点，进一步拓展金融教育的覆盖范围，有效加大金融教育宣传向基层下沉的力度。不仅如此，还致力于丰富县域基层地区的教育宣传形式，全力打通金融教育宣传的“最后一公里”，确保金融知识能够精准触达每一位基层群众；面向广大乡村地区客群，依托多达1269户的“裕农通”普惠金融服务点，精心开通“多彩消保”专区，将丰富实用的金融知识切实送到乡村百姓身边。同时，以服务农户生产经营为出发点和落脚点，为乡村振兴发展提供有力支持，助力美丽乡村建设，实现金融教育与乡村振兴的有机结合。建行湟源支行、建行海东市分行深入少数民族聚居地区，高度关注“老幼新”特殊人群等重点对象，紧密结合县域特色，精准把握基层群众的实际需求，开展具有针对性的金融教育宣传。分类施策、精准实施，确保金融教育宣传工作能够真正满足不同地区、不同群体的差异化需求，提高金融教育的实效性和针对性。



帮扶重点 彰显国有大行担当



针对“一老一小一新”等重点群体，建行青海省分行“因地制宜 因人施教”，推出有特色的宣传方式，不断强化金融知识宣教力度，切实做好金融风险提示，守好公众“钱袋子”。

【面向老年人，做好“舒心”消保】在金融服务领域，开展常态化金融教育工作至关重要，其中打造精品老年课堂成为一项重要举措。针对老年人易受骗的情况，结合典型案例开展“以案说险”系列宣传活动，为老年人剖析金融风险点，助力他们远离潜在金融风险。同时，密切关注老年投资者所反映的突出问题，有的放矢进行针对性知识普及，全力提升老年人金融教育的实际成效；为了更好地服务老年群体，还特别推出大字版宣传手册及海报，从细节处着手，极大地提升了老年人的阅读体验。建行格尔木市分行结合属地特色，走进社区开展金融教育活动，邀请老年客户参加活动，教会老年人使用智能手机，帮助他们跨越“数字鸿沟”，以通俗易懂的方式做好投资理财等金融知识普及，让老年人“看得懂、学得会、用得上”；建行青海省分行营业部、建行城东支行走进广场，助力老年人丰富金融知

识，增强防范意识，切实帮他们守好“钱袋子”。

【面向青少年，做细“爱心”消保】针对大学生群体，开展智慧化金融教育服务。开学季，“金蜜蜂”消保金融教育进校园活动火热开展，围绕大学生入学升学、就业创业、社会实践等场景，聚焦防范非法就业贷、个人信息保护、账户安全管理等内容宣传，引导其树立正确金融观、消费观。结合新时期青少年金融教育特点，依托“建融慧学”平台打造金融教育专区，组织大学生参与数字化金融知识教育宣传，“案例化”讲述预防非法校园贷知识，助其识别非法金融活动，搭建“金融消保”与“校园生态”融合桥梁。建行电力支行、建行城西支行走进多所高校开展金融教育活动，提升学生金融素养，共创良好金融环境，让学生“学有所用、学有所长”。

【面向新市民，做优“暖心”消保】结合新市民安居、进城务工、子女关爱等需求，优化创业就业、住房安居、“一老一小”、医疗保障和基础金融服务等服务场景，助力构建覆盖广泛、产品丰富、服务高效、保障有力的新市民综合服务体系。探索“宣教+投教”模式，开展面

向新市民的金融知识普及活动，提高新市民金融服务可得性和便利性。建行西宁支行走进商圈，结合新市民政策落地，积极配套开展专属化金融服务，帮助新市民开通代发工资账户，做好安全用卡知识宣传，确保财产安全，普及金融知识；建行城北支行、建行海北州分行进企业，聚焦新市民账户安全、金融教育等主题，从防范电信诈骗、防范非法代理维权、防范非法集资等相关热点问题入手，引导企业员工树立正确的金融消费理念，了解常见非法金融活动的表现形式，强化金融风险防范意识；建行铁路支行前往“爱老幸福食堂”，用通俗易懂的语言，结合生动的案例，向用餐人员讲解金融知识，让金融消保理念在轻松愉快的氛围中深入人心。

【面向少数民族，做实“用心”消保】持续丰富金融教育知识库，聚焦宣传少数民族地区的金融扶持政策、金融消费者八项权益、便民利民服务、防范非法集资等基础内容，结合少数民族的语言、文化、风俗开展金融教育活动，编制不同语种的少数民族金融知识读本。建行海西州分行结合当地少数民族较多的实际情况，专门印发蒙汉、藏汉等双语宣传折页，用当地居民易于接受的宣传方式，让金融知识飞入寻常百姓家，助力少数民族同胞深入了解金融知识，畅享金融服务便利；建行玉树支行走进寺院，通过使用少数民族方言进行讲解，让寺院僧侣能够无障碍地获取金融知识，从而提升他们的风险防范能力。

