

中信银行西宁分行：

金融消保在身边筑牢消费者权益“保护墙”

本报记者 文月婷

权益无小事，服务有温度，“3·15”与您共筑金融安全防线！在3·15国际消费者权益日到来之际，中信银行西宁分行以“保障金融权益 助力美好生活”为主题，通过多层次、多维度、多场景的金融教育宣传活动，以专业服务传递金融温度，普及金融知识，筑牢风险防线，维护消费者权益，让美好生活更有“安全感”。



高位推动 共筑权益防线

“您好，请问您需要办理什么业务？”“3·15”宣传日期间，中信银行西宁分行营业大厅内，一位特殊的“大堂经理”正耐心接待客户。这位身着行服、胸戴工牌的工作人员，正是中信银行西宁分行消费者权益保护委员会的主任。贴近客户，与客户面对面交流，倾听客户需求，切实保障消费者的合法权益，中信银行西宁分行负责人以“零距离”服务拉近了银行与客户之间的情感距离。同时，各支行负责人也相继走上“大堂经理”岗位，通过角色转换深入服务一线，将“以客户为中心”的理念转化为实实在在的行动，这是中信银行西宁分行积极响应监管要求，充分履行社会责任，持续提升金融知识普及及工作质效的有力实践。

问题发现在一线、服务优化在一线、信任建立在一一线，中信银行西宁分行负责人还积极参与到消保宣教活动中，助力构建和谐健康的金融环境。在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，中信银行西宁分行负责人积极参与教育宣传工作，强化领导班子带头作用，推动全行各支行各部门负责人积极参与到消保教育宣传工作中。面对面向客户普及金融消费者八项权利，增强消费者维权意识；引导消费者科学性投资，提升消费者依法维权能力。活动期间，中信银行西宁分行负责人还向广大干部员工讲解消费者权益保护新形势，结合监管及总分行消保工作要求，指出作为金融工作者，要坚持“以客户为中心”，把客户利益放在最重要位置，大力提升客户体验，保护消费者权益。这种自上而下的示范效应，推动形成了人人都是消保宣传员的良好氛围，也有效提升了银行工作人员的风险敏感性和服务专业性。



线上线下一体化 织密风险“防护网”

随着金融科技快速发展，新型金融诈骗手段层出不穷，“3·15”宣传活动期间，中信银行西宁分行针对近年来高发的网络钓鱼、虚假投资平台、数字货币诈骗等案例进行了深入剖析，提醒消费者保持警惕，切勿轻信高收益承诺，避免因贪图小利而蒙受巨大损失。同时，向广大消费者强调了个人信息保护的重要性，呼吁消费者妥善保管银行卡、密码、验证码等敏感信息，避免信息泄露导致财产损失。

中信银行西宁分行“3·15”宣传活动采用线上线下相结合的方式，覆盖了更广泛的受众群体。线上通过官方网站、手机银行APP、微信公众号等平台，推出了系列金融知识普及以案说险的视频等，帮助消费者了解常见的金融诈骗手段、个人信息保护技巧以及如何正确选择金融产品。线下各网点设立了“消费者权益保护咨询台”，为前来办理业务的客户提供一对一的咨询服务，解答他们在金融消费中遇到的疑问。

下沉服务 打通宣教“最后一公里”

到社区宣讲，把金融知识送到居民家门口，中信银行西宁分行积极响应监管部门号召，充分履行社会责任，持续提升金融知识普及及工作质效。“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间，中信银行西宁分行聚焦不同消费群体需求特点，创新公众教育宣传内容及方式，将金融知识送进千家万户。在夏都大街小广场，中信银行西宁分行运营管理部联合夏都大街支行金融宣讲员，将真实的电信网络诈骗案件向市民娓娓道来，将反诈知识融入日常生活场景，让听众亲身体会到诈骗风险和危害。并向现场群众发放反诈、抵制非法集资等100余份宣传资料，讲解常见电信诈骗案例及防范方法，指出如果老百姓遇到诈骗陷阱，可第一时间拨打“110”求助。一位参与活动的社区居民感慨：“这样的讲解非常生动真实，听完真的能记住怎么防骗！”

商超联动，让金融知识融入烟火气，中信银行西宁分行让金融宣传走进商超。为进一步提升金融消费者的自我保护意识和风险防范意识，持续落实“我为群众办实事”实践活动，联合科普路社区携手走进一家亲超市，为群众普及金融知识。宣讲员在超市摆设展台，为前来购物的群众讲解如何辨别假币、电信诈骗和非法集资的防范等金融知识风险提示，群众踊跃参与，主动咨询，现场气氛热烈。中信银行西宁分行还开展宣传进早市、进校园活动，进一步扩大教育活动覆盖面，有效增强了群众的金融意识和风险防范意识，提升了对金融风险的防范和抵御能力，也体现了该行践行“有温度服务”理念，为群众提供更加优质和便利的金融服务。

参与活动的消费者纷纷表示，“3·15”宣传教育活动内容丰富、形式多样，不仅让他们学到了实用的金融知识，还增强了自我保护意识，市民李先生表

示：“通过这次活动，我了解了很多以前不知道的金融风险，以后在面对陌生电话和不明链接时会更加谨慎。”

从行长站上大堂的实践，到进入商超社区开展贴心宣讲；从线上丰富多彩的宣教模式，到线下网点的温暖服务，中信银行西宁分行用行动证明了保护消费者权益的初心与使命。未来，中信银行西宁分行将继续以“金融为民”的初心，积极开展消费者权益保护的相关金融宣传教育活动，继续以消费者需求为导向，不断创新服务模式，提升服务质量，为消费者提供更加安全、便捷、高效的金融服务；不断筑牢风险防控的铜墙铁壁，打造健康、安全、和谐的金融环境，助力群众生活更加美好。

