

建行：多维赋能守“钱袋”，温暖服务护民生

金融安全是民生安全的重要基石，消费者权益保护是金融工作的出发点与落脚点。今年，中国建设银行青海省分行紧扣“普及金融知识守住钱袋子”“3·15”消费者权益保护教育宣传周等关键节点，围绕“金融为民、金融惠民、金融便民”核心宗旨，整合线上线下资源、聚焦重点客群需求、创新科技赋能手段，构建起“知识普及+风险防范+权益保障+长效赋能”的全方位消保宣传体系。

从市区广场的“以案说险”专区，到三江源牧区的“马背上的消保”宣传；从老年客群专属的“银龄之家”适老化服务，到学生群体喜爱的“金蜜蜂”校园课堂；从VR技术打造的“3D线上消保展厅”，到藏汉双语的“牧区消保宣传片”，建行青海省分行将金融知识送到城乡每个角落，把风险防范技巧教给每一位百姓，切实解决消费者急难愁盼，让金融消保既有专业深度又有民生温度，为筑牢青海地区金融安全防线、提振金融消费信心、助力乡村振兴与高质量发展注入强劲动能。



建设长效机制 推动消保工作走深走实

为让消保理念常态化、体系化，建行青海省分行从内容建设、品牌打造、责任落实三方面发力，构建“大消保”工作格局。

●**打造高质量内容库，筑牢知识“底座”**
依托“建行学习”平台，建行青海省分行持续更新“消保从娃娃抓起、青年说、智者说”原创系列作品52部，成为青少年财商培养的“生动一课”；构建“老少新”、少数民族、残障人士等客群专属专区，以案例化讲述金融知识；面向乡村地区，打造乡村振兴主题课，用接地气的语言普及惠农政策与防骗技巧，让金融知识听得懂、用得上。

●**深化诚信教育“六走进”，培育行业新风**
建行青海省分行以“六心”开展“诚信教育“六走进”活

动：带着“爱心”进校园，助力数字校园建设；带着“用心”进商圈，提振消费信心；带着“细心”进企业，开展定制化宣教；带着“真心”进乡村，建设403个“裕农学堂”，培育农村诚信文化；带着“诚心”进社区，构建长期信任关系；带着“初心”进军营，实现“服务强军”，让“诚信金融”理念扎根每一个岗位、每一个角落。

●**强化责任落实，形成工作合力**
建行青海省分行将消保工作融入业务全流程，利用晨夕会为员工培训消保知识，提升服务意识；建立“网点—分行—总行”三级联动机制，确保宣传活动落地见效；通过“金融教育基地+投教基地”深度融合，突出属地特色，形成“全员参与、全域覆盖、全程保障”的消保工作体系。



本报记者 刘瑜

线上线下同频共振

织密全域宣传网络

建行青海省分行坚持“线下筑基、线上拓维”，以营业网点为核心，以数字平台为延伸，打造可视、可听、可感、可互动的立体化宣传矩阵，让金融知识触达更广泛人群。

●线下阵地：打造沉浸式宣教场

各营业网点充分发挥主阵地作用，设立金融教育专区，聚焦个人征信、人民币防伪、数字人民币、个人金融信息安全等基础金融知识，为消费者提供“一对一”讲解服务。同时，依托“劳动者港湾”“裕农学堂”等特色平台，张贴宣传海报、摆放折页手册，在客户等候区开展微沙龙、普及电子支付技巧、防范网络诈骗等实用内容。省级金融教育基地更通过广告屏滚动播放口号、电视屏播放宣教短片，营造“入厅即学”的浓厚氛围。

针对不同场景需求，建行青海省分行还开展走出去宣传：在西宁中心广场设“以案说险”专区，用养老理财骗局、虚拟货币诈骗等真实案例剖析非法金融活动危害；走进格尔木市职业技术学校，以互动问答解析“校园贷”陷阱；深入城中谢家寨村、湟中区拦隆口镇等乡村地区，依托“裕农学堂”服务点普及三农金融服务与惠农政策；前往海南州鑫热翔神泉景区、海东青稞酒文化广场，为游客与居民讲解电信诈骗防范要点，实现“广场有宣讲、校园有课堂、乡村有站点、景区有服务”的全域覆盖。

●线上创新：解锁数字化学习新体验

为打破时空限制，建行青海省分行发力“数字消保”，让金融知识学习更便捷、更有趣。全行员工每日通过微信朋友圈转发“财富季”活动海报，引导客户扫码参与线上闯关答题活动，以“答题赢CC兑换话费”激励消费者主动学习；在网点部署消保小游戏，将枯燥知识转化为互动桌面游戏，拉近与客户距离。更值得关注的是设立了互动消保3D线上展厅——青海馆，借助VR、3D及智能AI技术，客户可通过手机沉浸式体验虚拟逛展，在趣味游戏中学习金融消费者八项权益。

此外，建行青海省分行还依托官方微信公众号、视频号、手机银行APP、建行生活APP等平台，开设消保宣传专区，发布代理退保、电信诈骗等风险提示，让金融知识实现触手可及。针对少数民族客群，印制藏语、维吾尔语、壮语等6个语种的消保知识服务宣传折页，开展多语种宣传模式；面向残障人士，持续更新“湾宝手语小课堂”与全国标准版手语教程，印制盲文版手册，实现“数字赋能、全民共享”。

重点客群精准施策 构建差异化服务体系

建行青海省分行聚焦老年人、新市民、学生、少数民族、残障人士等重点群体，量身定制宣教内容与服务模式，让消保服务更有温度、更具针对性。

●老年客群：深化“颐养+智养+康养”服务

针对老年人金融知识薄弱、易受诈骗等问题，建行青海省分行推出三维服务：“颐养”层面，走进城北和睦康养园、社区老年活动中心，发放大字版宣传折页，用方言讲解“电信诈骗防范”；“智养”层面，优化手机银行“大字模式”，开展智能设备教学，指导老年人使用ATM存取现、一键呼叫客服；“康养”层面，邀请三甲医院专家解答健康问题，同步普及金融知识，打造“银龄之家”适老化金融教育示范基地，让老年人“学得会、用得会、防得住”。

在“3·15”活动期间，建行青海省分行还开展适老化金融教育示范基地开放日活动，通过看晚年（参观适老化服务）、听晚年（消保知识宣讲）、乐晚年（互动游戏）、享晚年（智能设备教学）四个环节，让老年客户亲身感受服务优化，现场参与消保知识有奖问答，收获定制祝福与小礼品，切实提升风险防范意识与数字金融适应能力。

●新市民与学生客群：筑牢“融入+成长”防护线

针对新市民“就业创业有需求、金融知识有缺口”的特点，建行青海省分行开展融入式宣教：走进北城七区“春风送岗”招聘会，为求职

者讲解创业资金规划、账户信息安全，提醒“拒绝网贷，选择正规渠道”；依托“CCB建融家园”APP开通“多彩消保”频道，提供就业、住房、子女入学相关的金融解决方案，帮助新市民“他乡变故乡”。

面向学生群体，建行青海省分行打造“金蜜蜂”金融教育品牌：在格尔木市第六中学、祁连县第一小学等学校，以“案例化”讲述非法校园贷、假币识别知识；依托“建融慧学”平台开通“多彩消保”知识专区，引导师生线上学习；在光明小学招募消保小达人，鼓励学生分享身边案例，以“小手拉大手”带动家庭学习。针对大学生，开展“理性借贷”宣传，解析“非法就业贷”危害，帮助树立正确消费观与征信意识。

●少数民族与残障人士：推进“平等+便捷”服务

为助力民族地区金融素养提升，建行青海省分行创新推出民族特色宣教：以牧区真实事件为素材，拍摄《大山深处有人家》《马背上的消保》《织梦·共融——土韵金融之旅》系列宣传片，邀请牧民出境，在展现青海民族风情的同时传递消保理念；玉树支行在康巴艺术中心广场开展双语宣讲，用藏汉双语讲解金融知识，发放双语折页，获少数民族同胞高度评价。

针对残障人士，建行青海省分行注重便捷化服务：在海西州特殊教育学校开设金融课堂，讲解电信诈骗与征信知识；更新手语教程，印制盲文手册，确保残障人士能平等获取金融知识，切实保障其消费权益。



风险防范与权益保障 夯实金融安全基石

建行青海省分行既加强风险提示，又畅通纠纷解决渠道，全方位守护消费者“钱袋子”。

●强化风险教育，警惕非法金融活动

围绕非法集资、电信网络诈骗、虚拟货币、代理退保、征信修复等热点问题，建行青海省分行开展多维度宣传：通过“厅堂微沙龙”“线上展厅”普及非法金融活动表现形式，提醒消费者不听、不信、不转账；在“3·15”直播中，联合西宁市城中公安分局民警，解析“代理维权黑灰产”危害，教网友识别无担保、低利率贷款广告陷阱；针对投资理财领域，重点宣传“三适当”原则，开展家庭理财小课堂，指导家长与孩子共同制订零花钱使用计划，培育理性消费习惯，传递“卖者尽责，买者自负”理念。

此外，建行青海省分行还优化支付服务宣传，对内开展员工培训，对外制作多语种手册，提升境外来青人员支付服务水平。

●深化纠纷化解，回应“客户之声”

建行青海省分行积极推广“新时代枫桥经验”，构建多元纠纷化解机制：在多地建立与调解组织的联动机制，选派优秀员工担任省银协专、兼职调解员，参与地方银协纠纷调解工作；发布多元纠纷化解典型案例，提升百姓对调解工作的认知度与认可度。针对“非法职业代理”问题，重点宣传代理退保、征信修复的法律后果，提示消费者通过正规渠道表达诉求、解决纠纷。

同时，建行青海省分行开展“行长接待日”活动，省分行分管领导及各二级分支机构行长在网点“面对面”接待客户，倾听需求、解决问题，优化服务流程；建立“客户之声”响应机制，将百姓“小事”当“大事”，坚持预防在前、调解优先、就地解决，实现消保工作变被动为主动，切实提升客户满意度。

以金融为民初心 护佑百姓美好生活

从高原乡村到城市商圈，从老年学堂到校园课堂，建行青海省分行始终秉承“以人民为中心”的价值导向，将消保宣传与民生需求紧密结合，用看得见、摸得着、有温度的服务，让金融知识走进千家万户，让风险防范意识深入人心。未来，中国建设银行青海省分行将继续深化“大消保”格局，以科技为笔、以服务为墨，持续创新宣传形式，优化服务内容，为提升全民金融素养、维护金融市场稳定、助力乡村振兴与高质量发展贡献力量，让百姓的“钱袋子”更安全，生活更安心。

