

金融为民初心如一 公众教育使命不渝

——中国银行上海市分行开展“3·15”主题宣传活动

为切实提升公众金融素养，在“3·15”国际消费者权益日活动期间，中国银行上海市分行聚焦“维护正当金融权益”主题，积极践行以人民为中心的价值取向，结合“五走进”、关注“老少新”，组织开展形式多样的金融消费者教育宣传活动。

深耕网点阵地 打造教育微沙龙

走进位于南京西路上的一家中行网点，电子液晶屏正在滚动播放“3·15”宣传视频，等候区的客户不时驻足观看。“您看这个案例，骗子可以通过技术手段冒充受骗者的家人，以某个理由要求紧急汇款，这时候千万不能急着转账……”大堂经理指着画面，耐心地为一位客户讲解。中行上海市分行充分发挥全市255家营业网点的宣传阵地作用，加强物理渠道的配套服务与宣传引导，通过电子海报投播屏、自助设备显示屏等厅堂设备滚动投放国家金融监管总局活动口号“保障金融权益 助力美好生活”及相关电子海报，并在网点醒目位置张贴宣传条幅；统一在网点厅堂醒目位置设置“公众教育宣传栏”专区，集中摆放、张贴金融消费者知识读本、宣传单页、投诉流程公示等公众宣传物料，向到店客户普及金融知识，提示防范“代理维权”“代理退保”“减免债务”等不法中介乱象，帮助消费者有效识别和防范相关风险。

知识送教上门 服务各类群体

“这个投资骗局套路真深，幸亏听了讲座才没上当。”75岁的王老伯看着手中的笔记，

连连感叹今天来值了。在这场与党建联建社区居委联合举办的金融知识讲座上，中行员工向居民们宣讲防止误入投资陷阱案例，大家围坐在长桌旁，就关心的金融问题进行提问，工作人员一一解答，并为大家分发宣传手册，让大家对投资理财风险有了更深入的理解。这是中行上海市分行结合“3·15”金融消费者权益保护宣传活动，走进社区、走进校园、走进企业、走进商圈、走进农村及老年服务机构开展金融教育宣传活动的缩影。活动期间，中行还将金融课堂搬进校园，开展货币历史、人民币反假、个人征信等主题讲座，增加课堂互动，向学生宣传普及金融知识，帮助学生们更好地提升金融安全意识；走进合作企业、园区、工地，向“新市民”们普及抵制“不当得利”“消除负债”等诱惑，加强识别“黑灰产”骗局的能力；送教进村，开展金融知识大讲堂活动，将金融知识送到村民身边，结合老龄村民居多的特点，围绕电信诈骗、保健品骗局、低价旅游、投资养老公寓等常见陷阱和骗术，用真实的案例为村民们普及金融防骗知识，帮助大家提升风险防范意识，助力守护好百姓的“钱袋子”。

丰富线上宣传 突出好看易懂

近期，中行上海市分行结合真实诈骗案



例、非法“代理维权”等不法中介乱象，精心制作《以案说险》《“非代”勿扰》等新媒体传播作品，以通俗易懂的语言、生动活泼的表现形式向公众普及反诈知识、宣传“非法代理维权”危害，帮助广大金融消费者明辨风险、远离侵害；系列长图文《以案说险》选取“黄金投资诈骗陷阱”“非法代理维权踩深坑”等案例，采用卡通漫画表现手法，以故事形式展开叙述，配文还原客户受骗上当过程，提示公众提高警惕，切勿上当受骗；真人微电影《“非代”勿扰》则讲述了客户通过“非法代

理”维权的方式处理与银行纠纷，最终非但未能解决还损失钱财的“案发经过”，影片以写实手法向公众宣传非法“代理维权”的危害，倡导应通过正规渠道寻求化解矛盾，妥善解决纠纷。

未来，中行上海市分行将继续践行金融工作的政治性、人民性，将金融服务与消费者权益保护紧密结合，关爱特殊群体，筑牢金融安全防线，以更优质的服务、更高效的举措，切实守护每一位消费者的合法权益。

(文力)

构建“大消保”格局 共谱为民新篇章

金融领域的消费者权益保护始终是社会热点话题。近年来，建行上海市分行坚定不移秉持“以客户为中心”的服务理念，从普及金融知识，让公众具备更高的金融素养；到构建“大消保”格局，积极化解金融纠纷；再到纵深推进养老金融服务体系，助力老年客户享受更安全优质的金融服务，用实际行动彰显大行担当。

在今年“315消费者权益日”到来之际，建行上海市分行再次交出一张温情答卷，以维护消费者权益为核心，让金融服务的温暖切实传递到百姓身边。

普及金融知识 提升公众金融素养

这些年，建行上海市分行始终致力于消费者权益保护宣教工作，以网点为宣传阵地，“线上+线下”相结合，聚焦各类客群，加大对“老少新”及农村金融消费者等重点客群的关注度，持续开展送金融知识进社区、进校园、进企业、进乡村、进商圈等“五走进”系列活动，把金融知识带到寻常百姓家，帮助金融消费者远离非法金融活动。

送金融知识进社区。建行上海闵行支行走进“一家人养老院”，志愿者们化身“金融知识传播者”，在金融知识小课堂上，将反赌反诈、理财规划等实用的金融知识送到了老年人的“心坎上”。送金融知识进校园。建行上海虹口支行走进上海外国语大学开展金融知识专题宣讲会，通过讲座、互动问答和案例分享的形式，向校内师生讲解非法校园贷、非法集资活动的特点。送金融知识进企业。建行上海第一支行走进中国移动，举办了一场以“理财需谨慎，严防诈骗陷阱”为主题的反诈防非专题宣传活动，为新员工们普及金融知识。送金融知识进乡村。上海自贸试验区新片区分行结合现有裕农通服务点，深入新场镇、新南村，开展特色化金融教育活动，为村民们



带来反诈防非金融知识宣讲。送金融知识进商圈。金桥支行在金葵绿地公园举办的“平安建设教育宣传周”活动中，开展了一场金融知识文艺汇演活动，以小品的形式，生动地展现了防范电信诈骗的重要性，赢得了在场群众们的阵阵掌声。

化解金融纠纷 探索构建“大消保”格局

建行上海市分行持续探索建立化解金融纠纷新模式。2024年，在上海金融监管局指导下，上海银行业保险业纠纷调解中心举办了“金融消保服务项目启动会”活动，建行上海市分行作为首批试点建设的七家分站之一，将分站设在上海核心城区静安区。自去年年底建行上海市分行调解分站成立至今，已受理16笔金融纠纷案件，其中成功调解9笔，有效提高了消费者反映事项的“转、受、办”处理效率，助力构建“大消保”工作格局。建行上海市分行调解分站实行“1+7+7”调解工作模式，由建行委派1名人员担任站长，主要负责站内调解工作，7名较熟悉银行业

务的人员作为调解员，为分站调解提供知识支持。调解分站一周7天无休，方便消费者可以在工作日或休息日自行安排时间参与调解，可辐射区域内金融纠纷，安排就近调解便民服务。同时，调解分站作为建行上海市分行的特色投资者教育基地，站内展示“多彩消保3D线上数字展厅（上海馆）”等宣教内容，通过VR、3D智能及AI技术，面向大众客户开展特色宣教，让消费者能够身临其境地学习各种金融知识，打造硬件设施完备、环境温馨的投教基地，引导消费者理性投资。

聚焦银发经济 构建养老金融生态

建行上海市分行不断探索，纵深推进“1314”养老金融服务体系，促进养老金融、养老产业金融、养老服务金融、养老金融生态“四位一体”协同发展，打造出一批养老金融典型案例。

持续推进“社区+教育+金融”的终身教育模式，围绕属地特色深化区域化金融投教模式建设，推动与“康养安”深度融合。通

过“横向到边，纵向到底”的教学管理机制，扎根厅堂，在社区附近网点长期打造特色金融“早课堂”服务，涵盖反诈防骗、金融知识普及、智能手机使用等智慧助老课程，提高老年人识别电信诈骗能力，帮助老年人拥抱数字经济，用服务的温度提升服务的广度和深度。在为老服务方面，建行上海市分行根据客户人生各阶段差异化需求，有针对性提供养老财富管理、用安心、暖心、省心、舒心的非金融增值服务，努力成为养老客户资产配置“财富顾问”和非金融服务的“生活管家”，助力客户从“养老”升级为“享老”。

值得一提的是，在建行上海分行的为老服务中，还有“科技+养老”综合金融服务，赋能养老产业升级。针对养老行业的实际发展需要，建行上海分行综合考虑科技企业的行业类型、公司规模、资金用途、贷款周期等因素，为其适配建行面向科技型中小企业推出的“善新贷”“善科贷”产品，以真金白银支持养老行业的发展，助力其将智能化产品更快、更好地应用到养老场景中。（文力）

