

金融消保在行动 暖心服务惠民生

文 力

在“3·15”国际消费者权益日到来之际，中国银行上海市分行秉持“金融为民、教育为先、权益为本”理念，以数字金融赋能服务升级，多措并举将金融知识、安全提示与暖心服务精准送达各类消费者。以专业担当践行金融使命，用真情服务传递民生温度。

厅堂微沙龙 数字消保融日常

中行上海市分行将营业网点厅堂作为主阵地，打造家门口的“金融便民站”，常态化开展金融知识“微沙龙”，巧妙地将客户等候时间变为反诈“充电”时刻。网点工作人员化身专职宣教员，围绕安全用卡、个人信息保护、理性投资等热点，结合数字金融服务案例，通过真实案例拆解、趣味互动问答、实操演示教学等喜闻乐见的形式，精准对接老年、青年、新市民等不同客群需求。

面对来网点办理业务的老年客户，工作人员耐心地手把手教学，帮助他们使用手机银行适老功能，助力跨越“数字鸿沟”。面对年轻客群，则重点讲解网络金融营销套路识别技巧，答疑解惑，使金融知识不仅听得懂，更能用得上、记得牢。

服务进社区 暖心守护惠万家

“这样的活动很实在！以前觉得金融知识都是‘高高在上’，现在才知道和我们的生活息息相关。”来自浦东新区某街道居民的由衷点赞，正是中行上海市分行社区消保服务的生动写照。近日，民生路支行走进街道，以“摆摊设点+互动讲解”的形式，将金融安全与数字理财知识送到居民家门口。

上海长三角一体化示范区分行在社区猜灯谜、包汤圆的暖心互动中融入反诈宣传，以金融温度拉近与消费者距离。面向农村老年群体，工作人员一边发放图文并茂的



宣传折页，一边用方言和“大白话”以案说法，揭露网络诈骗、非法代理退保等话术陷阱，反复叮嘱“不轻信、不透露、不转账”，现场还帮助大家安装“国家反诈中心”APP，在传递关怀的同时，为基层金融安全防线添砖加瓦。

联动聚合力 金融知识伴成长

中行上海市分行将金融消保宣教的触角精准延伸至不同年龄层的学生群体，开展精准化、趣味化的金融知识普及，携手学校与社会力量，共同守护学生的金融安全。

普陀支行走进华东师范大学，为国际交流学生量身定制双语金融消保课堂，将“反诈护学”作为核心主题。活动采用“案例模拟+双语反诈手册讲解”的多元模式，工作人员深入剖析虚拟大使馆来电、学费代缴沟

鱼链接、银行卡境外盗刷等高发跨境诈骗案例，讲解个人信息保护与网络风险识别的实用技巧，帮助留学生快速掌握防骗要领，共同构筑校园跨境金融“防护网”。

“小朋友们，古时候没有钱，人们怎么买东西呀”，在嘉定区徐行镇的寒托班里，由嘉定支行志愿者带来的金融小课堂引来了孩子们的阵阵好奇。近期，嘉定支行组建多支志愿宣讲团队走进嘉定区各街镇的寒托班，用一堂生动的“货币的奥秘”课，讲述趣味故事，普及金融知识，教授“一看二摸三听四测”的假币识别技巧，为孩子们提升金融素养。

银企共携手 精准防护筑防线

中行上海市分行积极联动合作企业，为不同职场客群提供定制化的金融知识普及，

提升各类从业者的风险防范能力。

分行营业部利用午休时间走进合作贸易公司，为白领员工分析近期高发的网络金融骗局，普及个人信息保护与理性维权知识。松江支行走入劳务公司，向工地一线员工重点讲解防范非法集资、警惕过度索取个人信息等内容，聚焦非法金融活动新特征、新手段，帮助工友们识破各类“金融马甲”骗局，远离陷阱，得到现场人员一致好评。

跨境添亮点 专属服务迎八方

依托上海国际消费中心城市建设，中行上海市分行充分发挥跨境专业优势，持续升级外籍来华人员金融服务方案，以数字赋能+线下保障打造便捷安全的跨境金融消费环境。

线上，推出“来华通”APP，兼容海外手机号和邮箱注册，提供7种语言服务及免登录功能，配套英文导航与电话卡、开户线上预约服务，兼顾外籍用户隐私需求与数字服务便捷性。线下，在浦东机场提供7x24小时外币兑换、零钱包兑换等一站式服务；全市256家营业网点可办理33种外币现钞结汇；1600家备案退税商户支持“即买即退”秒到账。同时，在全市铺开4600余家外卡受理商户、超1万台受理机具，与出租车行业合作支持外卡、数字人民币、扫码等多元支付方式，全方位化解外籍人士在沪支付、兑换、退税等消费堵点，让每一位外宾都能消费得安心、舒心。

金融消保不止在“3·15”，暖心服务相伴每一天。中国银行上海市分行将持续践行金融消保责任，立足厅堂、深耕社区、联动校园、携手企业，不断丰富宣教形式、拓展服务触角、提升服务质效，以全方位、常态化的金融守护，切实维护每一位金融消费者的合法权益，为构建安全、健康、和谐的金融消费环境贡献坚实力量。

广发银行上海分行全链条消保搭建暖心金融桥梁

文 力

作为服务民生的重要力量，近年来，金融机构在资金安全守护、服务品质提升及社会责任践行方面持续强化。广发银行上海分行以“金融为民”为宗旨，从反诈防线到暖心服务，构建全链条消费者权益保护服务体系，为广大客户搭建暖心金融桥梁。

筑牢反诈防线 构建资金安全防护体系

“账户异常交易已触发预警！”某日，广发银行上海金山支行理财经理小风接收到系统提示。客户张阿姨的三笔定期存款在短时间内转为活期，累计金额达65万元。

经调查，张阿姨接到自称“抖音客服”的诈骗电话，对方以“关闭会员服务需验证账户”为由诱导其点击不明链接并下载第三方APP。在骗子操控下，张阿姨的手机被远程控制，账户资金面临转移风险。“我们第一时间联系客户家属，发现其手机已被完全掌控。”小风回忆道。最终，在支行提示下，家属通过其他设备挂失银行卡，成功阻断资金流失。

此类案件并非个例。近年来，广发银行上海分行通过智能风控系统累计拦截异常交易数起，涉及金额巨大。“我们建立‘事前预警-事中干预-事后回访’全流程机制。”分行消保部负责人介绍，通过大数据分析客户交易行为，结合人工核查，银行可在第一时间发现潜在风险。针对老年客户，系统自动标记高频转账、大额取现等异常操作，并触发双人核实流程。

在强化技术防控的同时，注重客户教育。广发银行上海分行联合社区、公安部门开展“反诈宣传进社区”活动，制作发放《金融安全手册》。通过案例讲解、情景模拟等方式，帮



助客户识别“冒充客服”“虚假投资”等常见骗局，作为分行消费者权益保护工作的重要内容。

强化适老服务 打造有温度的服务场景

“大爷，您取钱是给家里买东西，还是帮孩子办事？”广发银行上海桃浦支行营业厅内，厅堂主任张娅正耐心询问一位70岁老人。老人因多次输错密码焦急万分，账户内近6位数的余额令工作人员担忧。经核查，老人因中风后遗症导致记忆障碍，若贸然取现可能引发资金风险。

“我们立即启动‘特殊客户服务预案’。”张娅介绍，支行通过家属核实需求，最终确定为老人办理相关业务。同时，支行安排专人陪同老人前往社区医院进行健康评估，确保后续金融服务安全。“要不是银行的细心，我父亲可能真的会出事。”老人

女儿事后感慨道。

此类暖心服务在广发银行上海分行各网点落地生根。近年来，分行重点针对老年客户服务，推出“适老服务升级计划”，从硬件设施到服务流程全面优化：部分网点

增设“老年人专属窗口”，配备老花镜、放大镜等便民设备；开发“语音导航+大字界面”手机银行功能；组建“银发服务队”，定期走访社区为行动不便老人提供上门服务。

在普陀支行，针对动迁村民集中办理存单业务的场景，工作人员创新采用“分时段预约+错峰服务”模式，力求将金融服务做得更细、更好。

在数字化转型背景下，广发银行上海分行还将科技手段与消费者权益保护深度融合。上线“智能客服系统”，通过AI技术实现7x24小时在线答疑，累计服务客户超10万人次；开发“风险提示弹窗”功能，在客户进行大额转账时自动弹出安全提醒；推出“金融知识问答”小程序，以互动形式普及理财、反诈等知识。

从反诈盾牌到暖心桥梁，广发银行上海分行用实际行动诠释“金融为民”的初心。在3·15这个特殊日子里，当金融服务的温度与专业并存，金融为民的承诺便有了最生动的注脚。

