

# 消保为民 传递金融温度

初春的暖阳温煦地洒在网点内,年约七旬的周老先生笑眯眯地操作着智慧柜员机,从第一次踏进建行网点至今已经过去了两年。周老先生说:“现在我就习惯来建行办业务,办完后工作人员总会热心地和我拉家常,一直提醒我要防范诈骗啊、集资等,我这根筋现在生得特别牢!”

近年来,建行上海市分行认真贯彻以人民为中心的发展思想,从“权利、责任、风险”出发,围绕强化特殊群体金融权益保护、维护金融消费者八项基本权利、引导消费者树立理性投资观念等主题,多渠道、多层次、多形式、有针对性地开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。



## 金融知识飞入寻常百姓家

消费者权益保护离不开日常的消保知识宣教,为确保宣教效果,建行上海市分行加强内部联动,全面覆盖宣传重点,通过网点常态宣传、主题专场宣传、案例媒体宣传等方式抓好宣传活动落实。通过建设“线上+线下”“集中性+阵地化”的宣传矩阵,以展示促服务,以行动树形象,以宣传创品牌。

“请进来”与“走出去”相结合,打造“多场景”线下教育宣传阵地。建行上海市分行充分利用340余家营业网点,1369台ATM自助设备及1069台STM设备,通过网点LED显示屏、液晶电视等载体,发挥“劳动者港湾”便捷服务作用,邀请社区居民、户外劳动者,走进“劳动者港湾”开展专题活动。

辐射周边,开展“走出去”金融知识普及工作。建行上海市分行依托网点辐射周边,融入百姓生活圈,在社区、学校、企业、乡村等地方,以“消保+业务”融合方式,解决百姓金融知识需求。走进社区,建

行浦东分行联动周边社区居委,回到员工曾担任疫情防控志愿者的浦东新区三林镇某社区,向熟悉的小区居民们普及金融知识,提醒居民们防范非法集资、抵制高利诱惑。走进校园,建行第五支行进驻上海工程技术大学,联合校内的金蜜蜂学生行长,为新入学的大学生普及反假知识、反诈骗知识,教会同学们如何识别电信诈骗骗术,提高自我保护意识和风险防范能力,将消费者权益保护相关知识送到学生身边,打通消保宣教“最后一公里”。走进部队,建行虹口支行携手属地海军基地走进部队送知识,向海军战士开展防范非法金融活动宣传,致敬最可爱的人。走进企业,建行嘉定支行深入辖区内代发企业,来到金佰克科技园,为园区职工们普及了安居、创业、消费、养老等方面的知识,邀请他们参加消保数字化金融教育活动,助力新市民金融素养



提升,感受“家”的温暖。走进乡村,建行张江分行组建慰问宣讲小组,来到共建单位顾东村,为乡亲们送上金融知识和消费者权益保护宣传,助力乡村振兴,让“绿水青山”变成百姓的“金山银山”。



## 数字化技术推动宣传拓展

随着数字化的深入发展,建行上海市分行充分利用微信、网站、媒体等线上渠道,全方位、多角度普及金融知识,扩大宣传覆盖面,提高活动影响力。积极开展集中宣传、主题宣传、特色宣传,借助数字化技术,创新宣传方式,大力提升宣传效果。

在总行引领下,建行上海市分行积极开展“建行造福季 智慧消保来助力”消保分会场主题活动,宣传金融消保正能量,集“互动性、娱乐性、知识性”于一体,让百姓轻松学习金融知识,截至报告期,造福季累计实现用户访问量11万人次。依托总行金融科技的力量,将数字化宣教融入银行金融服务。通过“VR、3D及智能AI技术”,率先建设“多彩消保3D线上数字展厅(上海馆)”,面向大众客户、一老一小、残障人士、大学生,

新市民等重点客群开展特色宣教,不断丰富银行金融宣教工作内涵。以“技术流”的专业精神,应用裸眼3D技术,给客户身临其境的逛展体验,运用虚拟现实(VR)技术,实现在展厅自由行走。通过“人+数字化”宣教模式,实现金融知识宣教融入日常生活的服务新模式。目前浏览量近7万人次,真正做到金融知识教育宣传工作普惠于民。



## 金融服务跨越“数字鸿沟”



近年来,建行上海市分行积极落实监管要求,聚焦老年人、残疾人和新市民群体,着重解决当前特殊群体在金融服务中的困难和需求,不断提升“适老化”改造能力,推出智慧柜员机“转账关怀版”、ATM“大字体”模式,切实维护好、保障好特殊群体的金融消费权益,提升特殊群体的金融获得感,帮助特殊群体

弥合“数字鸿沟”,融入智能时代。

建行黄浦支行的“小梁晚晴”热线团队针对老年客户在金融领域使用智能手机方面的困难,开启了小课堂。诸多老年人在“小梁晚晴”专区集聚一堂,纷纷讲述了他们的经历,“我总收到一些不明链接,我能不能点呀?”“手机上显示稳赚不赔的理财产品,我能不能买呀?”团队小伙伴们耐心地给现场的老年客户们讲解了如何防范养老领域的金融诈骗,如何理性地选择适合自己的金融理财产品和服务。同时,反复讲解了如何使用智能手机办理常用的建行手机银行APP业务,比如登录、转账、定活互转、查看账单明细、银行卡绑定支付宝和财付通、大额取现预约等,方便老年人足不出户就可以轻松办理银行业务。老年客

户们纷纷为团队小伙伴们贴心的讲解和专业的服务点赞,表示收获良多。建行第四支行的员工们上门为高位截瘫的王老师送去暖心“消保知识”,工作人员通过绘声绘色地漫画式读本,使王老师可以更好地了解什么是金融消费陷阱、怎么样才能在日常上网、理财时更好保障自身的合法权益等。建行徐汇支行在“城开·汇社区 CCB 建融家园”与新市民一起畅谈金融消保知识,邀请他们参加消保数字化金融教育活动,助力新市民金融素养提升,感受“家”的温暖。

建行上海市分行充分发挥点多面广优势,切实做到宣传专区设置到位、宣传资料投放到位、宣传标语播放到位、宣传人员落实到位和宣传信息发布到位。

未来,建行上海市分行将持续坚持“以人民为中心”的发展思想,以“客户为中心”的经营理念,坚持科技赋能,不断探索金融知识教育宣传新形式、新方法,提升宣传活动的趣味性、互动性,建立起消费者权益保护教育宣传的长效机制,努力将更多金融知识送到消费者身边,提升消费者金融素养和风险责任意识,努力构建更加和谐稳定的金融消费环境。

