

构建“大消保”生态 建行传递金融温度

建行上海市分行正式启动2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,以每天“主场+主题”的形式,用实际行动践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”理念,全力推动金融知识普及,助力金融消费者权益保护工作再上新台阶,把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为全行消费者权益保护工作的出发点和落脚点。通过线上线下多渠道广泛开展活动,以“一老一少一新”为重点,形成“广覆盖、有重点、显亮点”的金融宣教模式,不断推进消保与业务深度融合,力争做群众满意银行。

聚焦实际需求 普及金融知识

建行上海市分行以网点为宣传阵地,“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“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,运用正当途径守护好自己的“钱袋子”,营造安全、和谐的金融环境。

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,通过生动有趣的讲解和互动,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”。志愿者们用通俗易懂的语言,结合真实案例,讲解金融知识,帮助老年人提高金融素养,增强防范金融风险的能力。一位老人激动地说:“我们在养老院也能学到专业的金融知识,这样的活动真是既贴心又实用!”

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,帮助他们提高识别非法金融活动的的能力,为全校师生们带来了一次有用、有趣、有爱的反诈防骗教育体验,切实提高了师生们的安全防范意识和反诈防骗的能力。

送金融知识进企业。建行上海第一支行



■ 建行上海闵行支行走进闵行区浦江镇“一家人养老院”,为老年人普及金融知识。

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,通过生动有趣的讲解和互动体验,为新员工们普及金融知识。客户经理化身“消保教育宣传员”,结合真实案例,用通俗易懂的语言向企业员工讲解如何防范非法集资、谨防电信诈骗、个人信息保护等知识。

送金融知识进商圈。建行上海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。让观众在欢笑中加深了对金融安全知识的理解,在轻松愉快的氛围中掌握了防范金融诈骗的技巧。

送金融知识进乡村。建行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。市分行金牌讲师为村民们带来反诈防非金融知识宣讲,引导乡村群众树立正确的金融消费观、理性维护自身合法权益。在新南村设立金融知识宣传摊位,用通俗易懂的语言,向乡村百姓讲解金融助力乡村振兴相关政策、非法金融活动常见的表现形式等,帮助大家“学金融、懂金融、信金融、用金融”,用“最后一公里”的服务来保障远郊农民金融消费权益,用行动来提升金融服务乡村振兴质效。

深耕适老化服务 提升养老金融服务能力

深耕养老金融教育宣传,为银发生活筑牢防火墙。建行上海市分行持续推进“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“健养安”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,教会老年人如何玩转大字版手机银行,帮助老年人拥抱数字经济,跨越“数字鸿沟”,满足客户多元化养老金融需求,用服务的温度提升服务的广度和深度。

网点适老化改造,提升养老金融服务能力。建行上海市分行深入探索银行营业网点适老化改造,从老年人的核心需求出发,在网点配置适老化座椅、拐杖固定装置、轮椅、放大镜、老花镜、急救箱等23项基础适老服务资源,进一步增强老年客户的幸福感、获得感和安全感。在养老客户服务方面,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、真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”。

打造公益项目 构建“金融+公益”新生态

建行上海市分行始终坚持践行“三带一融合”的公益理念,努力构建“金融+公益”生态圈,持续开展公益项目,统筹谋划、守正创新,切实培育和践行中国特色金融文化,携手社会各行各业为公众带来有温度的金融知识,让金融在公益领域绽放新的风采。

建行上海市分行与新浪上海合作打造公益品牌栏目《温暖消保》专栏,聚焦真实案例,普及金融消费知识,帮助金融

消费者树牢风险防范意识,提高风险识别能力。联动反诈民警、区消保委专家和著名律师进行主题宣讲,共建消保防线,联合上海市公安局民警开展老年客户“反诈课”。

与偏远地区的学生“爱心图书馆”之约,建行上海市分行已坚持赴约12年。为了帮助偏远山区的学生建立起防范金融知识和反诈的意识,建行宣教志愿者将金融小知识串联成简单易懂的案例和互动对答,向孩子们讲解常见的金融诈骗手法,教导他们如何正确使用和了解货币知识、金融产品,以及防范金融诈骗和风险防范,树立正确的金融消保观念。

新时代、新征程、新使命,建行上海市分行将继续发挥自身优势,顺应人民期待,继续秉持“金融为民、消保利民”的理念,在深化金融开放、服务实体经济、助力城市更新等方面加大探索创新,继续提供创新优质的金融服务,构建完善的消保生态体系,切实守护人民群众合法权益,构建和谐金融环境,为上海国际金融中心建设作出更大贡献!

构建首批调解工作站 坚守金融为民本色

建行上海市分行依托上海银行业保险业纠纷调解中心分站模式,以“枫桥经验”探索构建首批纠纷调解中心分站,有效深化金融纠纷多元化化解机制建设,健全金融消费者保护工作,化解矛盾“在早、在小、在一线”。

建行上海市分行作为上海市首批试点建设的七家分站之一,选址以“重点覆盖核心区域,重点支持金融消费群体聚集区域”为原则,分站设在上海核心城区静安区。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。

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。



■ 建行上海第一支行走进中国移动举办反诈防非专题宣传活动。



■ 建行上海市分行宣教志愿者向江西省赣州市宁都县的固村小学学生讲解网络游戏中的诈骗手法。