

# 浦发银行上海分行积极开展 2025年“3·15”金融消费者权益保护宣传活动



在数字经济蓬勃发展的2025年，金融消费已成为美好生活的核心纽带。在第四十三届“3·15”国际消费者权益日来临之际，浦发银行上海分行积极响应国家金融监督管理总局要求，以“保障金融权益助力美好生活”为使命，在全辖范围内全面启动“3·15”金融消费者权益保护活动，旨在通过一系列形式多样的宣传和服务，进一步扎实推进金融消费者权益保护工作，减少侵害消费者权益的隐患，提升消费者整体满意度。

浦发银行以社会责任为基石，聚焦权益保障、风险防范，立足“服务群众、服务基层”，致力于打造安全、透明、有温度的金融生态，树立“以社会责任为己任”的正面形象，携手金融消费者共同营造诚信、公正、和谐的消费环境，助力金融市场健康发展，让金融权益成为幸福生活的坚实后盾。

## 厅堂沉浸式体验 权益守护“看得见”

浦发银行上海分行将营业网点打造成金融消保“第一阵地”，通过主题化场景布置、互动化活动设计，让消费者在办理业务的同时，轻松掌握权益知识，感受贴心金融服务，着力提升消费者权益保护意识和风险防范能力。

活动期间，该行全辖182家网点在明显位置有序张贴或在电子屏幕滚动播放活动宣传海报和主题口号，全面营造浓厚的宣传氛围，让金融消保“一目了然”，提升宣传覆盖面、触达率和影响力。“金融教育专员”佩戴绶带，积极主动到店客户普及金融小常识，利用零碎的碎片时间传播金融理念，面对面地向客户答疑解惑，做到向前一步、送教到人。厅堂公众教育专栏(区)内各类金融知识普及折页摆放整齐，供往来客户拿取学习，将金融知识带回去、传播开。网点门口的“乐龄微课堂”以互动问答等游戏形式增加客户参与感，以通俗易懂的语言将金融业务知识呈现给大众，吸引众多消费者的关注与参与。

浦发银行上海分行充分发挥网点在全市范围内广泛分布的优势，珍惜每一位走进来的消费者，利用碎片化的时间，将防范非法代理黑灰产、理性维权、科学投资、金融市场、守护征信、个人信息保护、防范非法集资、反洗钱、反诈防骗、存款保险等金融知识以及热点话题变得好理解、好掌握、好传播。

## 防范非法中介乱象 权益守护“认得清”

浦发银行上海分行致力于营造和谐、清朗、文明的金融消费环境，立体宣传、精准投放，通过线上线下双轨并行，教育警示双向发力，聚力提升公众金融素养，遏制非法金融中介乱象。

线上数字传播方面，该行依托数字化平台精准触达目标群体，增强宣传互动性和覆盖面。通过官方微信公众号、主流新闻媒体等渠道，进行名词解读、案例分析、重点强调，发布原创漫画长图、金融知识科普文章、风险提示、典型案例以及公益微电影，打造立体化传播矩阵，普及非法代理乱象及危害，向消费者分享



如何理性维权，通过合法途径保障自身权益。

线下实体互动方面，该行聚焦重点区域开展靶向深度宣传。结合“学雷锋日”“三八妇女节”等时间节点，积极协同社区、联合企业、走进校园、携手商圈、深入乡村，在重点区域开展丰富多彩的宣传活动。针对“一老一少一新”重点人群开展“一对一”风险排查、专题讲座、案例解析、互动问答与普及教育，将“黑中介”识别技巧定向送到消费者身边。

## 专项定制化活动 权益守护“瞄得准”

针对老年群体、青少年、新市民等重点群体，浦发银行上海分行根据各类群体的不同特征和风险点，深入分析并针对各自痛点问

题推出权益守护精准服务，让银发无忧、青春无债、新市民无惧，让每一份需求都被看见，每一份权益都被守护。

**银发无忧行动：**理性维权，守护长辈养老钱。浦发银行上海分行奋力书写“养老金融”这篇大文章，做深做实“老年金融消费者权益保护服务站”，再次联合上海银行业保险业纠纷调解中心、上海老年大学为“银发一族”带去专项活动，普及金融反诈知识，讲解防范非法金融活动的重要性等。通过金融教育这枚坚固的盾牌做全方位的金融守护者，守护岁月静好；通过建造适老化服务这座温暖桥梁，守护幸福生活；通过加深“老吾老以及人之老”的文明底色，守护和谐社会。

**陪伴青春行动：**金融健康体检，护航年轻人未来。银行携手公安民警走进江帆小学，通过有趣的图片、故事和互动游戏，以简单易懂的方式向小朋友们介绍了货币的起源、种类以及基础金融知识。民警通过展示常见的诈骗案例，教导小朋友们如何识别生活中的诈骗陷阱，提高自我保护意识。一个个有趣又实用的问题，激发了小朋友们的好奇心和学习热情。

**新市民赋能站：**扎根城市，金融权益一路随行。浦发银行上海分行联合上海市公安局浦东分局陆家嘴治安派出所走进陆家嘴商务楼宇，面向新市民白领群体举办“楼宇行”反诈专题活动。现场搭建“移动反诈阅读小屋”并摆放《混知漫画揭秘骗局》书籍，由浦发银行员工与陆家嘴治安派出所民警联合混知带领消费者学习反诈知识。阅读角还打造了消保咖啡站，书香混合着咖啡香，商务楼宇工作人员边喝咖啡边阅读，将金融反诈与咖啡品尝融为一体。

## 活动形式创新化 权益守护“听得见”

浦发银行上海分行致力于丰富金融教育形式，推陈出新，让金融安全如春风化雨，声波传情似暖阳护花。

近日，浦发银行上海分行联合上海市公安局浦东分局反诈中心、上海银行业保险业纠纷调解中心、上海老年大学，共同录制并推出“银龄护航之音——如何保护好老年金融消费者权益”主题电台节目。这一创新举措，旨在通过电波的力量，为老年群体送去金融安全知识，守护他们的“钱袋子”。

节目以电波为纽带、以守护为旋律，构建了一个空中课堂，通过生动的案例、暖心的叮咛和权威的解读，将金融安全知识传递给广大老年听众。节目内容涵盖了常见的金融诈骗手段、老年群体容易遇到的金融陷阱，以及如何正确选择金融产品等实用信息。节目通过通俗易懂的语言和贴近生活的案例，让老年听众在轻松的氛围中学习金融知识，增强风险防范意识，为老年群体编织了一张“反诈金钟罩”，增强了他们对各类金融诈骗的免疫力。通过电波的传播，节目打破了时间和空间的限制，让更多的老年群体能够随时随地学习金融知识，提升自我保护能力。

## 践行为民办实事 权益守护“摸得着”

浦发银行上海分行坚持“以人民为中心”，坚持做百姓身边的银行，不断强化服务质效，以实际行动体现金融为民风尚。

**养老金融，做深做实。**浦发银行上海分行现有1家全国“百佳示范网点”、49家上海敬老服务网点(含2家敬老服务特色网点)、3家上海无障碍建设示范网点。在硬件设施、人员服务、绿色通道等方面进行“适老化”“无障碍”改进，“软硬兼修”，为特殊群体提供更加贴心温暖的金融服务，充分保障特殊群体的金融消费权益。



浦发银行手机银行APP发布“关爱版”，使用加大字体，支持智能语音搜索和语音播报功能，充分考虑老年用户需求与使用习惯，提升老年用户享受智能化服务水平。

浦发银行打造“浦颐今生”养老金融服务品牌，将敬老服务贯穿客户服务的全流程中，形成“陪伴式”的敬老服务文化，成立首批养老金融工作室。

**暖心消保，让爱无碍。**为深入贯彻金融工作的政治性、人民性，进一步增强金融服务的可及性，浦发银行上海分行主动关怀特殊群体，为他们提供温暖入怀的关切与服务。

浦发银行上海分行不断加强无障碍设施投入和建设，辖内共有三家无障碍建设示范网点，让金融温暖无边界。网点配备无障碍卫生间、无障碍专用停车位、无障碍咨询引导台、填单台等，为残障人士提供了多样化、个性化、人性化的无障碍金融服务，切实改善社会特殊群体的金融服务体验。

守护每一份权益，保障每一笔财富，温暖每一段人生。金融消费者权益保护是银行业高质量发展的基石，浦发银行上海分行始终坚持“新思维 心服务”的理念，将消费者权益保护作为重点工作常抓不懈。通过本次“3·15”金融消费者权益保护宣传活动，分行着力提高公众金融素养，积极促进金融生态建设，以实际行动践行金融为民的使命，努力打造让社会满意、让大众信任的银行，让金融权益之光照亮美好生活。

