

今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,建行宁夏区分行围绕“金融消保在身边、保障权益防风险”主题,上下同欲,共同发力。由分管行领导带领全辖13家二级分支机构分管消保行长,共同拍摄“金融为民 消保先行”——“消保行长说”系列金融知识普及教育短视频。围绕金融消费者八项基本权利、聚焦金融热点“征信修复”骗局、普及金融三适当原则、讲解金融纠纷多元化解机制、阐述诚实守信经营原则等,通过行长带头说、消保、讲案例、见行动,让消保理念入脑入心,推动金融宣教走深走实。



建行中卫分行在红太阳广场开展集中宣传。

1 银行小网点 宣传大阵地

3月15日,由建行宁夏区分行等12家金融机构联合开展的“金融消费者八项基本权利”集中宣传教育活动在银川光明广场启动。活动以“雅韵消保 温暖相伴”为主题,设置颇具中国风特色的“十二时辰守护区”、金融知识驿站和“金融知识入我心”三个环节,消保宣传志愿者在寓教于乐中向“一老一小一新”等群体普及金融知识,传递金融为民之声。

建行宁夏区分行个人金融部联合银川开发区支行开展了主题为“合规使用银行账户 防范电信网络诈骗”金融知识宣讲,通过生动的案例和详细的讲解,向企业法人、企业员工和群众介绍了金融消保和防范电信网络诈骗相关知识,提醒大家警惕各类电诈骗局。

建行区分行营业部营业室组织全员积极参与,积极践行“客户在哪、金融知识就普及在哪”的服务理念,网点依托厅堂优势,打通宣讲教育“最后一公里”。为前往网点办理业务的个人客户和对公客户宣传账户安全知识,通过以案说法,发放宣传折页等形式,为客户讲解账户安全使用注意事项,并现场为客户解答相关疑问。

建行银川宝湖庭院支行对到网点办理业务的客户开展100%全覆盖防范电信网络诈骗提醒,面向客户宣传反诈服务咨询电话,以及反诈法中关于银行账户合规使用的规定和有关条款内容等。并通过现场发放宣传折页、向客户解答等形式,宣讲反洗钱、征信、非法集资、预防电信网络诈骗、防范校园贷、套路贷等各类金融知识,切实维护金融消费者的合法权益,营造安全稳定的金融环境。

建行银川兴洲花园支行利用晨夕会时间,传达学习相关文件精神,重点培训反洗钱、非法放贷、防范电信网络诈骗等金融知识,要求员工进一步提高自身业务素质,提升服务水平,维护保障金融消费者权益。



建行固原分行在西吉县开展志愿服务活动,设立金融知识宣传台,摆放各类金融知识折页和手册,向往来群众讲述防范电信网络诈骗等安全知识。

2 落实“五进入”服务更深入

带着“耐心”走进乡村。

建行石嘴山分行个贷中心党支部与惠农支行党总支走进移民村红崖子乡红瑞村,联合开展了防范“黑中介”主题宣传活动。活动中,党员干部深入农贸市场,了解红瑞村的经济状况和村民的金融需求,积极推广金融扶贫政策和农户贷款业务。通过设立咨询台、悬挂宣传横幅、发放宣传资料等方式,面对面向农民朋友普及金融知识。详细介绍乡村振兴金融业务,向农户宣传信贷政策,提醒他们警惕“黑中介”陷阱,并结合实际案例,以风趣幽默的语言,为农民朋友提示“黑中介”的诈骗手段,让他们深刻认识到“黑中介”的危害性,不轻易将手机让陌生人操作,提高个人信息保护意识。

建行中卫分行走进兴仁村、冬月村、拓寨村等,灵武分行走进泾灵村,青铜峡支行走进邵岗镇甘城子村,同心支行走进丁塘镇河草沟村等,依托建行1200多个“裕农通”普惠金融服务点开展“金融知识万里行”活动,通过趣味问答、知识领读、集体诵读等互动方式,引导群众加强对消费者八项基本权利、金融风险知识的理解和记忆,引导农户扫码参加建行消保3D线上数字化展厅参与趣味小游戏,让消保教育宣传在田间地头“看到+触到+得到”,在传授金融消保知识的同时,让大伙切实感受到建行在服务乡村振兴战略中,为百姓带来的惠农服务、创业帮扶等金融政策,解答村民们在金融方面的急难愁盼问题,帮助村民享受到金融惠农带来的红利。

带着“真心”走进社区。

建行石嘴山支行走进泾灵村,向广大消费者详细解读了当前的金融政策,包括存款保险、电信网络诈骗防范、非法集资识别等。通过政策解读,使消费者更加清晰地了解金融市场规则,明确自身的权利和义务。同时结合典型案例,深入剖析了金融投资中可能遇到的风险,如电信网络诈骗、养老骗局、非法集资等,并就如何防范金融风险进行了详细的指导和建议,倡导理性投资,引导消费者根据自身风险



建行银川北门支行走进社区,联合开展主题党日活动。

承受能力,选择适合自己的金融产品和服务,避免盲目追求高收益而忽视风险。

建行青铜峡支行青年志愿者走进周边社区,通过设置宣传展台、发放宣传资料等形式,向社区居民普及假币识别、金融消费者权益知识、防范电信网络诈骗知识等,提高群众的金融安全意识。

建行银川西城支行联动兴庆区中寺社区,在富宁街中寺社区党群文化活动广场共同举办以“反洗钱 早春行”为主题的消费者权益保护宣传活动。针对社区老年人多的特点,支行工作人员用通俗易懂的语言向老人们讲解防范养老诈骗、非法集资的要点和技巧,并对新型诈骗手段进行详细讲解,提醒老年人要保持清醒的头脑,不要轻信“天上掉馅饼”的好事,不盲目向他人转账,遇事多与子女沟通,保护好自身的“钱袋子”。同时,倡导老年人参与到金融知识宣传中,将所学的金融知识传递给家人和朋友,共同维护金融消费环境和谐稳定。

建行银川北门支行与社区工作人员面向老年居民,针对当前电信网络诈骗、虚假金融广告、警惕非法集资等金融知识,通过风险提示,讲解真实案例的形式提醒社区居民增强风险辨别能力,坚决抵制非法金融活动。并向社区储户居民展

示、讲解人民币防伪与反假知识,以及误收假币后的处理方式,提醒广大居民提高防范假币意识和识别假币的能力,共同助力维护人民币正常流通秩序,保持金融市场稳定运行。

建行银川黄河西路支行由商户经理、普惠经理等组成宣传小分队,深入“裕农通”普惠金融服务点及网点周边社区开展防范电信网络诈骗宣传活动,提醒客户要防范洗钱风险,学会识别诈骗风险,同时防范第三方中介人员借银行工作人员名义为客户办理业务并收取费用等违法行为。

建行灵武分行在农场社区门口设立金融知识宣传台,摆放各类金融知识折页和手册,向往来群众讲述防范电信网络诈骗等安全知识,吸引群众驻足聆听。

带着“爱心”走进学校。

“你拍一,我拍一,转账核实要牢记……不听不信不转账”。建行吴忠分行个人金融部联合利通区反诈中心民警,为奇卡幼儿园小朋友们上了一堂“特别”的安全课。一首《反诈拍手歌》琅琅上口、简单易记,不仅为小朋友们带去了欢乐,更在孩子心中埋下提高警惕的种子,引导他们争当“小小反诈宣传员”、筑牢防诈骗“防护网”。

不只是“3·15” 更是“365”

—建行宁夏区分行多维发力守护金融消费安全



3 体验沉浸式 知识“云上”学

2024年,建行宁夏区分行面向大众客户及“一老一小”、残障人士等重点客群,开展别具特色的金融教育宣传活动,不断践行新金融行动,坚持科技赋能,纵深推进数字化金融教育,聚人心、暖民心、筑同心,取得了良好的社会反响。

优化触达场景,让老百姓在寓教于乐中学习金融知识。打造“多彩消保3D数字展厅”宁夏馆,通过“金融知识学院”“多彩消保广场”展厅,引导百姓通过网络“沉浸式”学习金融知识,一部手机实现金融知识“飞入寻常百姓家”,让百姓在办理金融业务的同时参与互动游戏,轻松学习金融知识。充分借助微信公众号、手机银行及“建行生活”平台等传播快、受众广的网络阵地,将金融知识嵌入视频、漫画、指南等多种载体,并利用企业微信群、直营经理和客户经理线上科普等方式,进一步扩大受众覆盖面,让金融消保知识在更多群众中产生影响力,不断推动金融消费者权益保护教育宣传“落地生根”,筑牢坚实金融安全“防火墙”。



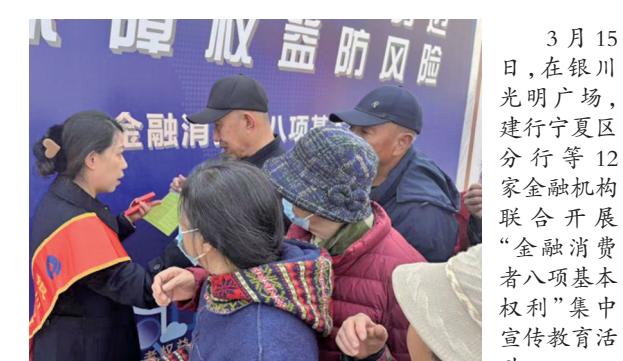
建行火车站支行客户经理线下科普。

4 构建“大消保”工作格局

一直以来,建行宁夏区分行积极履行消费者权益保护主体责任,将金融消费者权益保护工作主动融入业务经营全过程,以新气象、新建树抓好金融消费者权益保护工作。始终树牢“金融为民”初心,心怀“国之大者”“区之大计”,围绕提升金融消保的适当性、普惠性,持续加强消费者权益保护工作长效体制机制建设,在全行树立起抓好消保工作促进业务发展的鲜明导向,形成了全员承担消保任务的良好格局。

始终树牢“金融惠民”诚心,严格落实减费让利措施,针对小微企业和个体工商户等市场主体施行多项减费优惠政策,以金融“活水”润泽实体经济。推出包括账户服务、人民币结算、电子银行商户收单等多项减费让利措施,切实惠企利民。

始终树牢“金融便民”决心,坚持“强服务、优服务、精服务”的服务理念,不断优化硬件设施,提升服务质量,打造7家“无障碍服务示范网点”,完成40余个适老化网点打造,全辖101个网点均设立“劳动者港湾”,以更高更优的服务水平满足人民群众日益增长的金融需求,全力打造人民满意的“有温度的银行”。



山积而高,泽积而长。下一步,建行宁夏区分行坚持从长远着眼,构建服务文化,持续把金融业“以人民为中心”的初心使命落脚在“以客户为中心”上。坚守长效机制,在畅通投诉渠道、多元化解纠纷、解决金融服务难题、持续开展宣教工作等多个方面扎实开展工作,不断提升服务管理质效,让推进消保工作新常态成为践行金融工作政治性、人民性的最佳实践,全力推进构建“大消保”客户服务新格局。