



共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

中国银行内蒙古分行扎实开展“3·15”金融消费者权益保护宣教活动

本报通讯员●李果丽

为全力维护金融消费者合法权益,促进金融消费公平,树立良好企业形象,全面推进金融消费者权益保护宣传教育工作,近日,中国银行内蒙古分行认真贯彻落实总分行党委、监管机构工作部署,周密安排,全行动员,全面开展“3·15”系列宣传活动,提升公众风险防范意识,构建和谐金融生态环境。

本次活动包含人民银行“权利、责任、风险”为主题的“金融消费者权益日”活动,以及银保监会“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为口号的“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”活动,围绕金融消费者八大权益等宣传重点,多渠道、多层次、多形式地开展知识普及,帮助消费者进一步提升风险责任意识和理性维权能力,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,推动诚信文化及消保理念融入业务发展和经营管理全流程。



协同联动 多渠道宣传扩大受众面

在宣传形式上,本次活动聚焦新热点、适应新需求,立足“线上+线下”渠道,努力探索金融教育宣传新模式。在营业场所、官方网站、微信公众号等渠道设立独立的、公益性的金融知识教育宣传专区,配足教育宣传资源,通过悬挂条幅、发放折页手册、原创风险提示案例、手机银行弹窗广告、核心商圈大屏广告,及时触达客户。辖属玉泉支行、通辽分行、锡林浩特分行积极参加当地人民银行、银保监局、消费者行业协会、银行业协会等机构组织的集中教育宣传活动,让更多的消费者参与其中。辖属赤峰分行作为唯一一家金融机构受邀参加赤峰市“3·15”国际消费者权益日大型现场宣传咨询服

务活动,与赤峰市市场监督管理局、赤峰市公安局、人民银行赤峰支行等政府机构联合开展宣传教育活动,在赤峰市电视台等媒体播出。辖属通辽分行、新华支行、巴彦浩特分行组织开展进社区、校园、农村、商超等线下教育宣传活动,普及个人信息防泄露等知识,揭示出租出借账户、身份证的危害,提示客户警惕洗钱陷阱,增强防范意识,谨防上当受骗。辖属新城支行与电影院合作,利用观影前的时段播放消费者权益保护宣传短片,实现对观众的广泛普及。辖属二连浩特分行组织开展微信朋友圈集赞活动,提升消费者宣传触达率。辖属分行营业部集中开展了消费者权益保护知识讲座,对消费者感兴趣的“八大权益”、防诈骗妙招等金融知识进行普及宣讲,客户踊跃参与互动,气氛热烈。活动现场,设立讲解员为到店客户讲述中国银行保护消费者权益的有力举措,并通过悬挂条幅、LCD播放视频、图片、发放折页等多种形式营造了浓厚的“3·15”宣传氛围。

聚焦重点 提升金融服务满意度

中国银行内蒙古分行持续加强重点区域、特殊消费者群体关注度,为消费者提供更便利、更多元的金融知识和服务选择,增强消费者满意度。在受众群体上,本次活动聚焦重点、特殊人群,尤其加大对“新市民”、务工人员、青少年、老年人等群体的权益保护,开展针对性金融教育,提升金融素养。辖属乌海分行向6万名领取社保金的中老年客户发送了“安全用卡、拒绝诱惑、谨防诈骗”等公益信息,开展多场针对保障老年客户权益

的沙龙活动,联合社保中心举办“关心老年群体,保障老年权益”宣传活动,讲解关于退休人员相关权益待遇和国家相关政策,重点针对保本高息、投资养老、虚拟货币、电信网络诈骗等金融诈骗活动开展“以案说险”,增强了老年人识诈防诈能力。辖属乌兰浩特分行、新华支行、鄂尔多斯分行制作多样化微电影、动画等视频作品,员工自编自导自演,以RAP、歌舞、顺口溜等喜闻乐见的方式对信息泄露、电信诈骗等多种场景进行重现,提升消费者接受度。辖属乌兰察布分行开展系列消保小课堂,帮助消费者远离欺诈、误导、非法集资等非法金融活动侵害,切实提升广大人民群众的防骗意识,推动行业诚信意识普遍增强。分行消费者权益保护办公室录制了《谁是泄密者》微电影,针对老年人、青少年、新市民设置三个剧情场景,自制“中中”“蒙蒙”消保IP形象,以真人实拍+动画的形式,使消费者身临其境,让金融教育更有深度、更有广度、更有温度。

此次“3·15”宣传活动贴近生活、聚焦金融服务场景,进一步加深了公众对银行金融知识的了解,提升了公众的金融安全意识和风险认知能力,促进了金融消费公平和金融生态优化。下一步,中国银行内蒙古分行将继续践行大行担当,以消费者为中心,提供更周全、更贴心、更高效的便利化服务,不断提升客户体验,提振消费信心,共同营造良好金融生态环境。

