

## 中国光大银行西宁分行

## 打造阳光消保品牌 践行金融为民服务宗旨

西海全媒体记者 徐立群

奋发有为迈新步,锐意进取启新程。近年来,中国光大银行西宁分行始终把服务好青海百姓民生、服务好青海经济建设作为自己扎根青海的出发点和落脚点,在日常工作中不断加强管理、优化金融产品、提高金融服务质量,高度重视金融消费者权益保护,将消费者权益保护工作融入经营管理全过程,用更好的金融产品,更高质量的金融服务,更强举措的消保措施,继续践行好金融为民的责任和使命,维护好广大消费者合法权益。



光大银行西宁分行开展金融消保宣传。本版图片均由受访单位提供

## A 阳光消保入民心 金融护航伴您行

春风送暖,万物复苏。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,中国光大银行西宁分行聚焦消费者权益易受侵害内容,普及金融基础知识,不断强化金融消费者的金融素养和自我防范意识,有效保护金融消费者合法权益,与金融消费者一起共筑诚信金融消费环境,增强人民群众对金融助力美好生活实现的信心。

通过开展活动,持续打造“阳光消保”品牌,加大金融消保知识的传播和推广力度。在广泛开展金融知识教育宣传的基础上,聚焦防范非法集资、防范非法代理维权、消费者信息保护、防范电信诈骗、不乱投、不乱贷六项主要内容,着力提高金融消费者的风险防范意识、使用金融工具的能力,促进消费者金融生活的幸福感、安全感,提振消费信心。

开展金融产品和服务基础知识教育宣传,包括但不限于理财、基金、保险产品基础知识,引导客户认识不同的金融业务;个人征信、信用贷款,引导客户提升信用意识,珍爱信用记录;人民币防伪知识、人民币现金服务收付规范、账户和银行卡安全、转账汇款注意事项等,保护个人资金安全、数字人民币、存款保险等基础知识。

围绕各类金融权益受侵害案例,介绍非法集资、电信诈骗、非法代理维权、信息泄露等风险事件套路和识别技巧,开展场景式、互动式、体验式防诈骗教育宣传活动,把反诈宣传覆盖面推广到与人民群众生活紧密联系的场所,嵌入人民群众生活的方方面面,营造“时时提醒、处处提防”的浓厚反诈氛围,提升消费者风险防范意识。

中国光大银行西宁分行以“3·15金融知识教育宣传周”活动为契机,走进社区、学校,通过分享身边的典型案例,持续以网点咨询、社区宣传、媒体宣传等多种方式和渠道全面深入开展金融知识普及活动,不断提高社会公众金融素养,构建良好金融消费环境,提振消费信心,助力消费者权益保护工作高质量发展。



金融消保宣传。

## B 线上线下齐发力 金融服务暖人心

中国光大银行西宁分行充分发挥金融教育示范基地、金融消保宣传志愿者作用,运用线上线下渠道,广泛宣传金融产品和服务的基本知识和使用技巧,倡导消费者理性认识金融风险,合理使用金融工具,了解不同金融业务操作指南和使用技巧。

积极宣传“资管新规”政策,向消费者普及理财打破刚性兑付、理财净值化转型的内容,传递“卖者尽责、买者自负”理念,帮助消费者知晓并理解投资风险,引导消费者树立理性投资、价值投资观念,避免盲目冲动投资。围绕“事实档案”核心内容积极开展各类金融知识教育宣传活动,通过介绍各类网络贷款、高收益理财、以房养老、违规转贷等风险案例,开展消费者风险提示。

利用网点“金融消保知识宣传阵地”,向社会公众普及金融消费者法定权利及消费维权途径,增强金融消费者金融素养。聚焦“新老小老乡”加大教育宣传力度,针对年轻人加强过度借贷诱导的风险防范能力构建,面向特殊人群开展金融服务举措教育宣传,注重帮助老年人、新市民等群体解决数字鸿沟问题,提升乡村居民防范侵权事项的能力。

走到人民群众身边,重点关注老年人、青少年、农村居民、残障人士等群体,增强对农村地区、边远地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖,开展多渠道、多层次、多样式的风险提示。开展学习雷锋好榜样活动,传递“光大在您身边”的温暖理念,加强志愿服务保障和支持,发挥党员干部模

范带头作用,积极承担社会责任,服务人民、奉献人民,为广大社会群众提供暖心服务。

以数字科技手段提高消费者金融数字技能和对数字安全风险的认识,针对金融数字化给消费者带来的影响和风险开展教育宣传。宣传数字人民币新体验、数字金融适老化服务、网点智能柜台、线上生活缴费等,帮助老年客户掌握智能设备的使用,扫清使用障碍,增强群众获得感。

中国光大银行西宁分行在宁市市场监督管理局举办的“放心消费”创建活动中,荣获由宁市消费者权益保护联席会议办公室颁发的“放心消费”荣誉称号,进一步彰显了光大银行作为金融央企践行金融为民的责任担当和光荣使命。



举办金融消保知识宣传活动。



金融消保宣传场景。

## C 数字金融“云”上走 便捷高效解民忧

“光大云缴费”作为中国光大银行西宁分行数字名品在助力青海发展、服务百姓民生方面发挥了突出作用。2022年,光大云缴费在服务全省城乡居民及灵活就业人员医疗保险、养老保险线上缴费工作方面成绩突出。

2022年“光大云缴费”共计承担全省医保社保缴费超过553万笔,缴费金额达到24.22亿元,平台使用覆盖度在所有代理征缴渠道中独占鳌头,缴费笔数在医保社保缴费总笔数中占比超过75%,成为广大群众缴费的首选方式。

在缴费高峰时段,光大云缴费凭借高效稳定的运行能力,每日服务5万人次以上,缴费群众足不出户,仅凭一部手机就能为自

己及家人实现缴费,省去了前往网点排队的时间,节省了大量社会劳动时间和公共资源,极大缓解了集中缴费的征收压力,为全面完成年度征缴任务奠定了坚实的基础。

在中央电视台财经对光大云缴费名品的专题报道中,将青海省医保社保云缴费服务黄南藏族自治州泽库县医保征缴事迹,作为“数字经济、科技赋能、服务民生”的典型例搬上荧屏。短片中,“光大云缴费”凭借“科技、敏捷、高效”特点,为身处黄南州泽库县草原偏远的牧户和行动不便的农牧民群众提供了便捷的缴费途径,缴费群众再也不用前往县城排队缴费,一站式解决了以往缴费过程中“线下缴、排队

久、耗时长”的急难愁盼问题,偏远地区和特殊人群缴费困难的问题得到有效解决,征缴部门工作效率得到大幅提升,“光大云缴费”受到当地群众和医保部门的一致好评。

2022年,中国光大银行西宁分行与国家税务总局青海省税务局开展协同联动,紧紧围绕“一网通办”精神和“数据多跑路”的服务宗旨,以“光大社保云缴费”作为线上征缴主要渠道,不断强化全省医保社保线上化征缴能力建设,同时采取切实有效的措施引导城乡居民和灵活就业人员实现线上参保,经过银税双方对“光大社保云缴费”的持续优化升级,为全省广大群众打造了一个“网上办、掌上办、一次办”的便捷缴费环境。