

文/本报记者 赵洋 图/本报记者 关超

随着金融产品创新持续加速，业务场景日益多元化，消费者权益保护已成为金融行业高质量发展的核心议题，更是衡量金融机构践行社会责任的重要标尺。

近年来，浦发银行徐州分行立足区域实际，坚守“新思维，心服务”的品牌主张，将消费者权益保护工作融入经营发展全过程，以扎实举措统筹全辖网点资源，聚焦群众需求痛点，创新宣传服务形式，将消保工作与日常服务、主题活动、场景延伸深度融合，既有效普及了金融安全知识，既防范化解了金融风险，也切实提升了群众的金融素养和获得感，用实际行动践行金融国企担当。



聚焦重点群体，筑牢精准服务防线

老年人、新市民、青少年等群体是金融风险的易感人群，也是消费者权益保护工作的重点对象。浦发银行徐州分行精准对接重点群体需求，有针对性地开展服务与宣传，破解服务痛点，筑牢群体金融安全防线。

为让高龄老人足不出户就能享受便捷、安全的金融服务，该行营业部开展上门服务与精准宣传专项行动。工作人员带着移动展业设备、宣传手册和暖心问候，穿梭在徐州的各个小区楼栋，敲开一位位高龄老人的家门。

“大爷，您别着急，我一步步教您操作，以后查退休金、转钱都方便。”工作人员蹲在老人身边，手把手指导老年客户操作手机银行，用通俗易懂的方言讲解账户安全、电信网络诈骗防范等知识，耐心解答老人提出的每一个疑问，细心叮嘱老人警惕陌生来电、陌生链接。历时一个半月，该行工作人员顺利完成71名退休职工银行卡办理，服务对象中年龄最大的已达94岁，用脚步打通了金融服务的“最后一公里”。

除了聚焦高龄老年群体，该行还精准覆盖新市民、青少年等重点群体，在关键节点开展针对性宣传活动，让消保知识惠及更多人群。该行在核心商圈举办征信权益保护活动，聚焦“一老一少一新”群体，通过主题游戏，让市民朋友在互动中学习征信维权知识，让新市民、青年明晰征信误区、远离“征信修复”圈套，实现精准宣传入脑入心。

针对重点群体的差异化需求，该行坚持“精准滴灌”，将贴心服务与知识普及相结合，既解决了老年群体、新市民等的服务难题，也提升了重点群体的金融风险防范能力，让金融服务更有温度、更具针对性。

践行金融担当 守护民生福祉

浦发银行徐州分行多维度开展消费者权益保护工作

金融服务源于生活，消保宣传更需融入日常场景。浦发银行徐州分行精准把握赛事、高考、商圈等线下宣传场景，将消费者权益保护工作与场景服务深度融合，让金融知识普及及随时随地、触手可及。

2025年夏天，“苏超”第二观赛现场热度高涨，该行精准把握这一契机，将金融服务与消保宣传“搬”进赛场。工作人员身着统一工装，带着精心准备的宣传折页，主动融入热闹的观赛人群，笑容满面地为“第二现场”的球迷提供消保反诈知识普及。“您好，看比赛之余，不妨了解一下反洗钱知识，守护好自己的‘钱袋子’。”工作人员一边递上宣传折页，一边用通俗的语言解读反洗钱、消费者权益保护等核心知识，结合赛场场景讲解理性消费、防范金融诈骗的要点，让专业的金融知



识变得接地气、易理解。

高考期间，该行营业部在徐州市“高考送考加油站”提前搭建服务点位，在为高温下等候的家长 and 考生送去清凉与安心的同时，通过宣传展板、手册发放等方式，向家长普及个人征信、防范非法集资、理性投资等知识，将暖心关怀与金融宣传有机结合。针对电信网络诈骗高发期，该行以特色观影活动为纽带，联动街道社区，面向各类群体靶向宣讲反诈技巧与个人信息保护要点，筑牢群众财产安全防线。

近年来，该行的场景化服务将消保宣传与民生场景、文体场景深度融合，打破了银行服务的时空限制，既为群众提供了便捷的金融服务，也实现了金融知识的精准普及，让消保工作融入生活、贴近群众。

紧扣主题节点，创新宣传传播形式

依托重要时间节点，创新宣传形式，是提升消费者权益保护宣传实效的关键。浦发银行徐州分行紧扣“3·15”消费者权益保护日、存款保险宣传月等主题节点，深度结合徐州地方文化特色，精准对接群众接受习惯，精心打造多样化、沉浸式宣传活动，让专业的金融知识变得通俗易懂、更具吸引力，切实提升消保宣传的覆盖面与实效性。



该行始终以群众需求为导向，以主题节点为重要抓手，深度挖掘地方文化内涵，将地方特色与金融宣传有机结合，创新推出互动式、沉浸式宣传活动，彻底打破了传统宣传“单向灌输”的局限，既提升了金融知识宣传的覆盖面和实效性，也让金融安全理念真正融入群众生活、深入人心、落地生根。

为推动存款保险知识普及走深走实，同时传承弘扬地方非遗文化，实现“金融+文化”双向赋能，该行联合中国人民银行徐州市分行，在文化氛围浓厚的文庙街区开展“水润江苏 非遗彭城存保护航”主题宣传活动。

现场，工作人员围绕群众关心的金融安全热点，通过发放存款保险宣传折页、结合典型案例拆解分析等方式，深入浅出讲解存款保险概念、保障范围，以及防范非法金融活动、数字人民币等相关知识，让群众在感受非遗文化魅力的同时，轻松掌握实用金融知识，真正实现非遗文化传播与金融知识普及的双向赋能。

金融为民无小事，守护权益无止境。浦发银行徐州分行将消费者权益保护融入金融服务全过程，通过精准服务重点群体、创新主题宣传形式、延伸场景服务触角，切实履行了金融机构的社会责任，拉近了与群众的距离，赢得了社会各界的广泛认可。未来，该行将持续固化消保工作经验，深化“服务+宣传”模式，聚焦群众需求、创新服务举措，不断提升消费者权益保护工作水平，践行“新思维，心服务”品牌主张，守护好群众“钱袋子”，为金融行业高质量发展、为地方民生福祉提升注入持久的金融力量。

