

坚持以人民为中心 讲好金融消保“重庆故事”

建行重庆市分行扎实开展3·15金融消保宣教活动

“消保故事多，充满喜和乐。勤奋护权益，利为民所谋。较真担责任，仔细无差错。群众赞扬时，谦虚争一流。”这是一位多年从事消费者权益保护工作的建行员工总结的话，在消保岗位上，她付出了心血，收获了喜悦，也得到了群众的好评……

2022年，建行重庆市分行坚持以人民为中心的发展思想，在人民银行重庆营管部、重庆银保监局和重庆银行业协会的指导下，深入贯彻消保条例，精准响应金融消费者需求，面向重点群体开展差异化金融知识宣教，通过数字化宣教融入百姓衣食住行多场景，实现金融知识“随手可及”，积极为我市金融消费者权益保护工作贡献“建行方案”“建行力量”。建行消保故事成为重庆消保故事中生动、精彩的篇章，也赢得了山城人民群众的肯定和赞扬。



建行数字化宣教让金融知识“随手可及”

多维度 立体化 实现重点人群全覆盖

“3·15”前夕，建行重庆市分行渝陵青少年金融教育基地分别走进渝陵城区第七小学、武陵山乡小学等，开展“小小银行家”“春暖基地·金融知识进乡村”主题宣传活动，建行的宣传讲师们自编卡通式视频，介绍货币的起源、发展和人民币发行历史，以帮助少年儿童树立正确的金钱观念，了解掌握基本人民币知识；以防范金融诈骗为主题开展宣讲，通过案例向师生们详细介绍了“安全账户”“电话欠费”“买卖账户”等常见电信网络诈骗手段，引导广大师生增强金融安全和金融风险防范意识，提高自我保护能力。

“走进乡村校园的宣传活动不仅帮助青少年开阔了眼界，学习了更多来自课本以外的知识，而且通过一个孩子带动一个家庭，将人民币知识进行更广泛的普及传播，为营造良好的金融环境起到了积极作用。”建行重庆市分行相关负责人表示。

特别是今年3月，该行按照2022年“3·15金融消费者权益日”“3·15金融消费者权益保护教育宣传周”等工作安排，围绕普及基础金融知识、普及金融健康理念、倡导理性消费和强化风险责任意识等重点内容，通过线上、线下广泛开展宣教活动。

如在建行“金智惠民”频道开辟“公众教育及消保课堂”专区，面向老年客群，开设“老年消保课堂”专栏，案例化讲述预防电信诈骗、防范非法集资等适合老年人学习的消保知识，推动解决“数字鸿沟”；面向青少年和在校大学生客群，重点开展预防非法校园贷、预防非法美丽贷宣讲；面向残障人士客群开展手语、盲文教育宣传，彰显人性化服务，制作发布“我们让您听见 我们让您看见”全国标准版手语特色教育宣传视频，方便听障客户学习消保知识等。

在做强网点厅堂阵地的基础上，该行组织员工走进商场、社区、学校、园区、乡村等，因地制宜开展形式多样的线下教育宣传活动，对大众客户、一老一小、



建行“劳动者港湾”搭建普及金融知识宣教桥梁

少数民族群体、农民工群体、边远地区贫困人口等重点人群实现全覆盖，有效提高了活动受众面和影响力。

重创新 巧聚力 让金融知识“随手可及”

“这种线上的抢答活动，既方便操作，又学习了知识，还能有机会抽大奖，很有乐趣。”近日，在建行重庆市分行工作人员的指导下，一位客户参与了中国建设银行官方公众号的消保知识网上答题竞赛活动。

为进一步拓宽宣传服务渠道，有效拉近与老百姓之间的距离，建设银行在其官方微信公众号设立“全民造福季消保常相伴”消保会场，开设了“拼图大作战”“消保知识大考验”“眼力大挑战”等互动游戏，以及“3.15活动专区”“多彩消保3D展厅”“我眼中的消保”“消保小剧场”等板块，极大丰富了宣传教育的载体、渠道和模式。

今年年初，建设银行积极响应人民银行金融宣教基地建设要求，坚持科技赋能，搭建基于“VR、3D及智能AI技术”的数字化线上宣教展厅，“总行展厅+分行特色馆”相结合，打造“标准化+特色化”宣教内容库，构建“集中化+阵地

化”宣教矩阵，打造“标准化+特色化”教育宣传素材库，面向重点客群开展特色宣教，丰富建设银行金融宣教工作内涵。建行重庆市分行积极利用数字化技术拓展金融服务的广度和深度。该行运用H5、美篇、抖音等新媒体制作“一看便知、一听便懂、一学就会”的宣传素材，切实做好数字化宣教工作。该行在“建行重庆”官方微信公众号开辟了“知识普及”专区，开通“征信知识问答”“消保会场”“金融消保课堂”“反诈骗课堂”“小普法”“渝”“你同行”等多个专栏，服务各类金融消费者，让金融服务更有温度，让金融知识更深入人心。

优服务 传温情 共建山城美丽新家园

近年来，建行重庆市分行依托“劳动者港湾”公益平台，多元精准传递金融知识，开展消费者教育、反欺诈防骗宣传，以惠民培训持续助力消保宣教，持续贡献金融力量。

“劳动者港湾”是建设银行为解决环卫工人及广大户外劳动者在工作中歇脚、喝水、充电、热饭等实际需求及困扰，在各个网点及主要乡镇镇农通服务点专门开辟的服务休息区，配备有休息桌椅、饮水



建行重庆市分行走进开州区环卫所开展金融知识宣教活动

机、手机充电柜、微波炉、老花镜、医药箱等物品，方便广大户外劳动者休息使用。通过进一步丰富港湾服务功能与更多单位合作共建，建行重庆市分行有效搭建起普及金融知识的桥梁。

近日，建行重庆开州支行走进开州区环卫所与环卫所员工一起共同开展了“劳动者港湾”共建活动，向他们宣讲金融消保知识，解读新型网络诈骗常用方式，用真实案例向环卫工人讲解反诈骗、断卡行动的重要性，同时邀请他们去建行“劳动者港湾”体验，同时欢迎大家在体验中提出宝贵的意见和建议，携手共建更加美好的港湾家园。建行重庆合川支行与人行合川中心支行联合在重庆移通学院开展了“3·15消保知识进校园”培训宣传活动，并为师生举办“金融课·进校园”知识讲座，广泛进行防范个人信息泄露、反诈骗、警惕“校园贷”陷阱等金融消保知识宣传。建行重庆梁平支行邀请环卫集团城市美容师们来到“劳动者港湾”，开展3·15消费者权益保护周主题宣传活动，守护金融健康，护航幸福生活。建行重庆云阳支行邀请到店客户及周边户外劳动者一起开展“金融知识问答”阵地宣传活动，围绕反洗钱、反假、残损币兑换、消保、防诈骗等5个板块进行，现场反应热烈。

践行大行责任，助力乡村振兴。除了“劳动者港湾”，建行重庆市分行还利用“裕农朋友圈”等平台，把线上课堂开在田间地头，服务乡村地区百姓随时随地学习消保知识，进一步拓宽金融知识宣教渠道。2022年以来，建行各分支机构的裕农普惠金融服务团队先后走进32个乡镇农村，为裕农通业主及村民讲解裕农通业主贷、致富带头贷、种植贷等金融产品，以及开展金融安全知识宣传、提高村民的金融安全知识素养和反诈骗意识。

下一步，建行重庆市分行将继续扎实履行好社会责任，以“3·15金融消费者权益日”“3·15金融消费者权益保护教育宣传周”为契机，建立金融知识普及及工作的长效机制，不断优化和创新金融宣教模式，把金融知识送到群众身边，为构建安全、和谐、有序的金融消费环境贡献建行力量。

许丹 彭定锐
图片由建行重庆市分行提供



为构建和谐金融生态环境贡献力量

新华保险开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

2022年“3·15”期间，新华保险积极贯彻落实银保监会关于开展2022年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传活动的统一要求和部署，精心策划开展系列活动，助力构建和谐金融生态环境。

新华保险作为国有控股的大型寿险公司，始终锚定“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”的发展愿景，准确把握新发展阶段，深入践行新发展理念，积极融入新发展格局，坚持金融为民理念，认真履行企业责任，切实保护消费者权益。

“3·15”期间，新华保险将以“共促消费公平，共享数字金融”为活动口号，紧紧围绕活动主题，聚焦特殊

群体、特定地区，利用数字化技术，拓展金融服务范围，推动解决“数字鸿沟”，并开展针对性、有特色的教育宣传培训活动，进一步增强消费者的风险识别能力和防范意识。同时，大力推进诚信教育和诚信文化建设，践行诚信服务，切实保护消费者合法权益。

聚焦特殊群体，持续开展“银发服务驿站”柜面窗口老年人智能服务关爱活动，切实解决运用智能技术困难，推进数字化转型教育宣传。同时，加大对老年人、残障人士等特殊群体应用软件功能建设，强化特殊群体的金融权益保护。

聚焦特定区域，利用数字化技术拓展金融服务广度和深度，对金

融消费者8项基本权利和投诉维权救济方式等进行广泛的教育宣传，尤其是对无网点地区及无法到达网点人群的教育宣传，增强消费者的服务获得感。

聚焦权益教育，开展风险提示，提醒广大消费者注意防范非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动侵害，其中重点面向老年消费者提示金融消费风险，树立理性投资、价值投资观念，“不乱投”，面向年轻消费者，科普金融基础知识，倡导理性借贷消费理念，远离校园不良网络贷款侵害，“不乱贷”。

聚焦诚实守信，面向消费者聘请服务质量监督员，面向业务队伍组织评选“诚信荣誉之星”，加强各级管理人员和内外勤员工诚信教育，夯实诚信基础。同时，全新发布“客户服务十大承诺”，组织开展“总经理接待日”活动，及时妥善处理消费投诉纠纷，切实维护消费者合法权益。

新华保险将以消费者为中心强化消费者权益保护工作，创新开展金融教育宣传活动，增强消费者风险防范意识，消除侵害消费者权益隐患，全力以赴，为构建和谐金融生态环境做出应有贡献。

链接：新华人寿保险股份有限公司（简称“新华保险”）成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家大型寿险企业，目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老服务（北京）有限公司和新华世纪电子商务有限公司、新华家园健康科技（北京）有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华卓越康医院有限公司等子公司。2011年，新华保险在上海证券交易所和香港联合交易所同步上市，A股代码为601336，H股代码为01336。

更多新华保险资讯，请扫描关注新华保险微信公众号：



订阅号“新华保险直通车” 服务号“新华保险”

共促消费公平 共享数字金融

泰康养老重庆分公司：多措并举开展消费者权益保护宣传周活动

为全面提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力，根据监管工作要求及总公司统一部署，近日，泰康养老重庆分公司开展了2022年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

今年重庆保险业“3·15”主题是“共促消费公平，共享数字金融”。围绕主题，该公司成立了活动工作小组，建立了纵向贯通的金融宣教联络机制，并于3月10日召开“3·15”消费者权益保护教育宣传周工作启动会，标志着宣传周正式启动。

宣传期间，泰康养老将聚焦老、少、边、脱贫地区等困难群体，充分利用数字化技术，结合社会关注焦点，提炼保险业务知识盲点，积极探索人民群众喜闻乐见的金融知识普及形式，因地制宜地开展立体式、多元化、场景化的宣教活动，引导公众树立风险防范意识和正确的金融消费投资理念。

结合疫情防控要求，泰康养老重庆分公司通过线上线下相结合的方式扩大覆盖面，多渠道、多维度进行消费者权益保

护教育宣传。如通过张贴主题海报、悬挂横幅、LED屏投射活动主题、开辟消保专栏、放置金融知识手册等形式形成宣传合力，营造浓厚的宣传氛围。分公司前台设置了助老公益专区，前置老花眼镜、急救箱、放置轮椅等，为前来办理业务的老年人和残障人士提供便利化服务。此外，该公司组织宣教小组“进企业”，通过设置宣传海报、展架及发放反洗钱、金融知识手册等形式，主动开展消费者权益保护教育宣传，积极为前来咨询的人员答疑解惑，倡导消费公平、依法维权，并耐心细致地教老年客户群体下载使用“泰生活”APP，推广老年人运用智能技术服务，推动解决“数字鸿沟”。

以微信公众号为阵地，该公司利用数字化手段积极转发关于金融知识、保险常识、风险提示、理赔故事等推文，并结合消保公众号专栏整理、发布消保专栏，以文字、长图、视频等新媒体形式，广泛宣传金融知识。结合实际案例，公司还将编辑发布原创“以案说险”、优秀服务案例，尤其是针对“一老一少”群体，为金融消费者提供通俗易懂、实用

生动的宣案例，推动金融知识普及与防范化解金融风险。同时，加强资管新规教育宣传，引导老年消费者“不乱投”、年轻消费者“不乱贷”，持续帮助“一老一少”群体树立理性投资、价值投资、理性借贷理念，防范非法金融活动侵害，提升消费者金融素养和风险防范意识。

结合诚信文化建设，该公司将组织全员参与集团“诚信合规”培训及考试，并通过早会、夕会持续加强从业人员的教育培训，使消费者权益保护理念深植企业内部，不断推进泰康养老诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营全流程，让诚信合规融入泰康养老员工的DNA。

泰康养老重庆分公司将持续践行“金融为民”的服务理念，围绕人民群众对保险业务的新期待、新需求，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感，帮助金融消费者不断提升风险防范意识、理性投资意识和依法维权意识，共促消费公平，共享数字金融。

吴殊颖

碧桂园 筑牢绿色发展基底

“再挖深一点，来年树会长得更好。”3月12日，植树节，重庆碧桂园的业主们挥锹锄头，用汗水培植好每一棵树苗。

“为城市‘绿肺’贡献一份力量，以实际行动优化人居环境，这是重庆碧桂园一直在践行的环保理念。”碧桂园相关负责人说。

传递环保理念

挥锹刨土、放苗定根、回填围堰、用脚踩实、浇水灌溉……一套动作行云流水，一棵棵树苗已经有了新的“居所”。3月12日，在碧桂园·涪陵天玺湾组织的春季志愿植树活动现场，业主们分工合作、配合默契，有人挥锹挖坑，有人填土夯苗，有人拎桶浇水，原本裸露的山地新添了数百株垂柳、红叶李、柏木等良种树苗，为美丽的初春再添生机。

这样热火朝天的一幕，在碧桂园·涪陵首府、长寿碧桂园、碧桂园·渝南首府等多个小区同步上演，业主们热情参与，身体力行。

“近年来，重庆碧桂园在绿化植被物种的多样性上不断探索的同时，组

织更多业主以实际行动守护青山绿水、厚植生态文明。”碧桂园相关负责人分享。

增添发展底色

从一棵小树苗的“居所”到人类和谐共生的“大家园”，如何将生态优势转化为高质量发展优势，在推动绿色发展上迈出新步伐，这也是全国两会重点关注的领域之一。

碳达峰、碳中和连续两年写入了政府工作报告，在“双碳”背景下，绿色发展已成为当前房企实现高质量发展的必答题。

碧桂园在绿色建造、绿色建筑、绿色施工、绿色运营等各领域积极施策，通过数字化、智能化等手段提升生产效率，推动能耗、碳排放双控，成为绿色发展的身体力行者。截至2020年底，碧桂园满足国家绿色建筑评价标准的项目达936个，面积超2.12亿平方米。

在重庆，碧桂园早已将绿色、健康、宜居的产品宗旨贯穿项目设计、建造施工、装修选材、园林打造等每一个环节，实现全生命周期的绿色管理体系。

例如，秀山江山樾前期设计充分

利用在地文化因地制宜，将秀山的书法、花灯等本土文化元素与周边原有生态结合，打造出现融自然生态与现代设计理念，又兼容绿色宜居的产品；溪山羽落地应用了装配式建筑领域的部分研发成果，工地已经实现智能爬架、铝合金模板及全现浇外墙工艺等多项建造科技；永川碧桂园翡翠郡园区内多品种树木、坡地美景，随处可见的景观小品，园林打造构成多层次的植物群落，丰富生态系统的生物多样性。

值得一提的是，碧桂园顺应重庆城市建设需要，积极参与海绵城市建设。以碧桂园·未来城市为例，下凹式绿地、透水路面、垂直绿化……一草一木一景都经过精心打磨才成型，实现最大化的吸水、蓄水、净水循环功能。

业内人士表示，进入新发展阶段，时代赋予行业绿色低碳环保的新使命，谁抓住了机遇谁就抢得了先机，凭借项目打造过程变成了“绿色工厂”的标准化生产应用，碧桂园在全力做好绿色答卷的同时，也持续厚植企业绿色发展基底。

方媛

2022年银行业保险业 “3·15” 消费者权益保护教育宣传周活动

共促消费公平 共享数字金融

2022年3月14日-3月20日

新华人寿保险股份有限公司客户服务中心 2022年3月