

厅堂宣讲 户外“摆摊” 走进社区 上门服务

中国光大银行无锡分行 双管齐下守护百姓金融消费权益



为充分展现金融国家队的责任与担当,进一步提升金融消费者的权责意识和风险意识,切实保护消费者合法权益,中国光大银行无锡分行正式启动2022年度“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。

自2020年10月28日中国光大银行发布“阳光消保”品牌以来,中国光大银行无锡分行面向广大金融消费者,聚焦“一老一少”等重点人群开展普及金融知识、提升消费者金融素养等系列教育宣传活动,持续传播“引领·陪伴·共同成长”的核心价值。

今年3月起,中国光大银行无锡分行积极响应监管机构工作要求,组织开展一系列主题宣教活动,一方面多措并举加强金融知识宣传引

导,另一方面持续加强特殊群体关爱,强化特殊群体金融权益保护,持续传播“阳光消保”品牌理念,营造全民学金融、懂金融、用金融的良好氛围。

宣讲消保知识 传递有温度的金融服务

厅堂宣讲、户外“摆摊”、走进社区、上门服务……“3·15”宣传周期间,中国光大银行无锡分行立足网点,积极营造3·15宣传氛围,各网点设立“金融消保知识宣传站”,以“权利 责任 风险”为主题,围绕金融消费者八大权益等宣传重点,跑马屏滚动播放宣传口号,厅堂员工积极为到店客户递上宣传折页,开展

厅堂沙龙,引导老年消费者“不乱投”,树立理性投资观念;引导年轻消费者“不乱贷”,树立理性借贷消费理念,远离不良网络贷款侵害。

与此同时,中国光大银行员工们走向户外,扩大宣传范围。3月8日,中国光大银行无锡分行宣传小分队走进金匮苑社区开展金融消费者权益保护宣传讲座。现场讲授消费者八项权利、存款保险等基础金融知识,梳理了“以房养老”“投资养老”等金融诈骗案例,发放了中国光大银行自制的《老年客户防骗手册》,通过以案说险的形式,向老年消费者揭示诈骗常用伎俩和新手段,教大家牢牢捂好“钱袋子”。

3月12日,中国光大银行无锡分行在锡山区凤凰山开展了“公益植树,消保同行”宣教活动。旅游区入口处设置了3·15活动宣传专区,消保知识宣传人员通过横幅、发放折页、案例讲解等方式,为附近的游客、居民普及消费者的八大权益、征信修复陷阱及存款保险等知识,有效增强了消费者金融风险防范意识。

金融消费者权益保护关系每一个客户,中国光大银行打出“组合拳”,通过传统媒体与新兴媒体“双体并重”,大众宣传与重点宣教“双向发力”,进一步提升金融消费者的权责和风险意识,打造和谐金融环境。在三阳广场、江阴宜兴热门商圈LED屏幕,中国光大银行无锡分行投放“3·15”主题海报,提升活动宣传广

度。此外,中国光大银行无锡分行还联合无锡电视,在《今晚60分》《扯扯老空》等栏目和微信公众号、电视广告等线上渠道发布金融消费提示,加大金融知识的传播和推广力度,不断增强消费者的自我保护意识和风险防范能力。

护航幸福晚年 打造“适老”金融服务

近年来,中国光大银行一直聚焦关爱特殊群体,强化特殊群体金融权益保护,推动解决数字鸿沟,以实现更大范围的消费公平。2020年以来,中国光大银行聚焦特殊群体应用软件功能的建设,陆续完成了手机银行、云缴费、阳光惠生活三大APP的适老化改造,可与正常版本自由切换。字号更大,是普通版的1.5-2倍;点击区域更大,可防止老年人误操作。“简爱版”手机银行还对各重点页面进行无障碍优化,支持手机系统自带的“旁白”及“屏幕朗读”读屏功能。门户网站提供了字体缩放、颜色调节、语音阅读等阅读补偿功能,以弥补老年人在视力退化、理解能力下降等方面的不足,无障碍服务则是为视力障碍人士特殊设计,提供了网站栏目语音导航、非文本内容语音转换、快捷键操作播报栏目内容等辅助功能,将网站内容转换为更方便客户感知的语音形式,使特殊人群可以更为便捷的浏览网站内容并获取金融信息。

中国光大银行无锡分行营业网点面向老年客户提供“主动迎人、协助填单、陪同办理”等服务。同时,配置爱心座椅、低位填单台、低位直拨电话,开设助老绿色通道,在便民服务专区提供老花镜、医药箱、轮椅等设施。各网点定期开展“适老金融课堂”,普及简爱版手机银行和电话银行的操作流程,用实际行动关爱特殊群体客户,耐心细致地引导他们使用智能设备,帮助他们尽快融入数字生活,跨越数字鸿沟,享受数字社会的红利。2021年中国光大银行无锡分行营业部从30多家金融机构中脱颖而出,成为首批“惠老金融服务示范网点”,同时获评“2021年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。

管理财富,服务民生。中国光大银行无锡分行始终将客户利益和关切放在第一位,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,打造特殊人群无障碍金融服务,构建和谐金融消费环境,让“阳光消保”温暖守护更多消费者。





阳光消保
多一色·更温暖

维护金融消费者权益保护日 3·15
消费者权益
3·15
金融消费者权益保护日

共享数字金融 共促消费公平
3·15 守护 共享 共促 315 共享 共促

3·15教育宣传周

2022年3月14日至2022年3月20日

【金融消费者权益保护日】

3·15

引领·陪伴·共同成长