

一家百年银行的“为民初心”

——中国银行陕西省分行金融消费者权益保护实践

当互联网浪潮席卷生活,如何让老百姓远离诈骗陷阱?当投资产品琳琅满目,如何让金融消费者“买得明白”?当科技创新日新月异,如何以银行“搭桥”,带领三秦老少跨越“数字鸿沟”?

在中国银行陕西省分行(以下简称“陕西中行”)成立110周年之际,这家扎根三秦大地的“百年金融老店”,用一场跨越世纪的守护行动给出了答案——以“金融为民”为锚点,将消费者权益保护融入血脉,筑起一道有力度、有精度、有温度的“金融安全防火墙”。



陕西中行员工在网点内开展金融消费者权益保护宣讲。

反诈防线“精准化” 守护“一老一小一新”钱袋子

近日,西安城东常春藤社区李大爷遭遇了“保健品充值”骗局。起初,老爷子“执迷不悟”,坚持要给对方进行大额转账,无论银行网点的员工如何劝说都无济于事。

“老先生,这是您辛苦一辈子的血汗钱,我们绝不会坐视不管!您打我都行,总之就是不能打款!”中行西安咸宁路支行的大堂经理斩钉截铁地说。直到民警闻讯赶来,当面拆穿了骗子的伎俩,李大爷才如梦初醒,待回过神来就连声道谢:“谢谢中行的姑娘小伙,好险啊,多亏了你们!”

针对“养老诈骗”“校园贷”“新市民诈骗”

三大高风险领域,在老年社区、高校、农民工集中区等点位开展“靶向宣传”。2024年,陕西中行共开展“进企业、进校园、进社区、进农村、进商圈”现场宣传活动752次。

“反诈不仅是技术对抗,更是人心争夺。”该行个人数字金融部智慧账户团队负责人陈明秋表示,以基层网点作为反诈主阵地,通过“线上+线下”联动、宣讲与演练结合,帮助一批又一批老百姓走出骗局“迷雾”,逐步树立反诈意识。

当诈骗手段不断升级,筑牢防线需久久为功。而比“守住钱袋子”更深远的,是让金融知识成为每个人手中的“终身武器”……

消保教育“长效化” 让金融知识照见未来

在延安黄龙县石堡镇吉家河村,村头大喇叭响起了中国银行“流动金融课堂”的声音。中行延安分行走进乡村、深入百姓,利用面向乡镇“点对点、点对面”的智能化广播系统,让金融消费者八大权利、个人信息保护等知识以“撒网式”路径入脑入心。

在西安咸阳国际机场境外来宾支付服务中心,陕西中行首次面向境内外旅客开展“让陕西像家,让陕西是家”金融教育宣传活动,惠及现场旅客、群众800余人次。

进入2025年,该行提出提升金融消保质效“四种创新”:消费者权益保护工作数字化创新,探索通过大数据为客户“画像”,提升银行客户服务手段;金融知识教育宣传创新,拓展消费者教育宣传的渠道和方式;银行内部消保培训创新,通过典型案例、场景展示、“大家说消保”等多种形式提升培训质效;消保管控流程创新,为基层提升金融服务质效助力。

传承“红色基因”,践行“金融为民”,穿越110年的时代浪潮,变的是服务方式与手段,不变的是“与百姓心连心”的初心。金融的终极价值,不在于冷冰冰的数字增长,而在于每一笔交易背后的信任托付。站在新的历史起点,中国银行陕西省分行将继续践行金融工作的政治性、人民性,在三秦大地书写“守护信任”的答卷——因为每一份权益的捍卫,都是对百年承诺的最好致敬。



陕西中行员工进社区开展金融消保知识宣传。(资料图片)

合规销售“透明化” 让每一份选择都有底气

近日,市民刘女士在中行西安东大街支行购买理财产品时,客户经理不仅详细讲解了产品、提示风险,还通过“双录”系统全程录音录像。“虽然环节有所增加,但每一步都有记录,心里特别踏实。”刘女士的感慨,折射出陕西中行一直以来坚守合规销售的成效。据统计,陕西中行近年来持续推行“一区双录”全覆盖,2024年全省网点销售合规率达100%,大大降低了客户对“产品内容不清楚、风险不知晓”等情况的投诉量。

“合规不是冷冰冰的流程,而是对消费者知情权的尊重。”陕西中行个人数字金融部相关负责人介绍,除“双录”外,该行还通过打造理财经理专业队伍,创新推出产品说明书“白话化”、收益演示“场景化”、风险告知“案例化”,将晦涩的金融术语变成老百姓听得懂的“大白话”。

当每一份合同都经得起“阳光检验”,金融消费才能真正实现“买者自负,卖者有责”。而在这场透明化进程之外,另一场关乎“一老一小一新”的保卫战正在打响……



小说消保

助力老年人运用智能技术 跨越数字鸿沟防陷阱



电子银行方便多 安全使用是关键



现在网点排队的都是我们老年人了



是啊,年轻人都用电子银行了

听说电子银行服务方便快捷,但我总担心网络操作**风险大**啊!我们老年人使用电子银行要注意哪些事情呢?



首先要妥善保管“一二三”:

- “一卡”就是说您的银行卡;
- “二码”就是要妥善保管电子银行密码和短信验证码,一定不要輕易告诉他人;
- “三要素”就是您的身份证、账号、手机号码。

其次,还要做到“四要”:

- 一是银行官网要认准;
- 二是账户变动要关注;
- 三是转账支付要核实;
- 四是手机电脑要杀毒。

最后,还应注意“三不要”:

- 公共网络不要用;
- 不明链接不要点;
- 欺诈借口不要信。

谢谢小中,你这么一说,我心里就有底了,电子银行还是**方便**啊,我也要慢慢学会**安全使用**,就不用受累在网点排队了。



大爷,只要养成良好的使用习惯,提高安全防范意识,使用电子银行安全又便捷。

保障金融权益 助力美好生活

