

# 以消保为翼 领航金融高质量发展新征程

## 建行陕西省分行构建“大消保”格局

在新时代金融发展的浪潮中,全面贯彻落实党的二十大精神,深入践行中央金融工作会议、中央经济工作会议的各项部署及监管要求,是推动我国金融行业稳健前行的重要指引。金融消费者权益保护作为金融行业发展的基石,其重要性愈发凸显。建行陕西省分行积极响应国家号召,以构建“大消保”格局为目标,在金融消费者教育、体制机制完善、创新实践等多方面展开深度探索与实践……

### 响应时代号召 强化顶层设计 构建“大消保”格局

金融市场的复杂性和专业性为消费者提供了更多的选择和机遇,也使得消费者面临更高的金融风险。在国家积极构建“大消保”格局的战略引领下,建行陕西省分行迅速响应,主动作为,开启了一场自上而下、由内而外的系统性革新实践。

而为这场革新实践打牢根基至关重要。

建行陕西省分行深刻认识到完善消保制度的重要性,制定并推行了一系列指导性文件,从战略高度出发,强化顶层设计,建立健全消保制度,全面构建覆盖消保基础管理、消保审查、投诉管理、纠纷多元化解、消保宣传教育等多项专项领域的消费者权益保护体系,确保金融消保工作的全面

性、系统性和持续性,为金融消保工作提供了全方位、多层次的制度保障,确保各项工作有章可循、规范有序。

建设银行陕西省分行把党建作为金融消保的核心驱动力,创新出一条“党建+消保”工作模式的特色金融消保新路径。通过党建引领,激发员工责任感与使命感,积极

开展了“高管讲消保”等一系列活动,为传递“消保为民”理念起到极其重要的引领作用。这一模式的成功实践,不仅促进了消保工作的全面升级,厚植了全员的消保情怀,更是将“以人民为中心的发展思想”融入每一个服务细节,彰显了建行陕西省分行作为国有大行的责任担当。

### 践行“金融为民” 深化创新驱动 探索多元化路径

在构建“大消保”工作格局的进程中,消费者投诉治理发挥着多维度的关键影响力,也是践行“金融为民”服务理念的直接体现与重要抓手。建行陕西省分行高度重视消费投诉治理工作,将其视为夯实客户服务根基、筑牢品牌形象的关键举措。

为践行“金融为民”的服务理念,做好行内赋能,营造“人人懂消保、人人用消保”的工作氛围。建行陕西省分行将消保培训覆盖全员化,这一体系的实践,不仅

提升了员工的综合素养,也为全员树立了正确的投诉处理理念。

消费者投诉治理是检验消保工作成果的核心标准之一。建行陕西省分行坚持“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”,积极践行新时代“枫桥经验”,创新拓展纠纷处理渠道与方式,通过多渠道、强机制确保纠纷处理合理合规。近年来,建行陕西省分行陆续在陕西金融消费纠纷调解中心、陕西银行业金融消费调解工作委员会、西安市碑林区金融纠纷人民调解委员

会等调解组织担任理事或成员单位。如今,陕西金融消费纠纷调解中心于宝鸡、安康设立工作站,还能依托中国金融消费纠纷调解网开展远程在线调解,基本满足全省二级分支行调解需求,有效引导消费者通过第三方调解化解矛盾,实现纠纷解决途径多元化,基本满足了群众不断增长的司法和金融需求。

在推进金融消费纠纷多元化解中,建行陕西省分行加强源头预防,开展调解案件溯源整改。通过汇总研究调解案

件,深挖经营管理中的问题与薄弱环节,将群众反馈转化为产品创新、服务改进的动力,从产品开发到激励机制等多方面进行根源性整改,切实保障消费者权益。

从投诉预防的前端、处置的中端以及复盘优化的后端,建行陕西省分行全方位、系统性地开展创新性探索,成功构建起一套高效、协同的投诉治理体系,显著提升客户满意度,为消费投诉治理工作树立了新的行业标杆。

### 丰富金融知识 加强普及教育 建特色宣教格局

加强金融消费者教育,提升消费者的金融素养和风险意识,对于防范金融风险、维护金融稳定具有重要意义。正是对金融教育的深刻理解,建设银行陕西省分行始终坚持以人民为中心的发展思想和以客户为中心的服务理念,积极贯彻落实监管部署,统筹推进金融教育活动,探索构建同向发力、同责共担、因地制宜、分类施策的金融教育工作机制,精心打造了金融教育内容库等引领行业的金融教育新风尚。

围绕监管要求,赋能金融宣教“新”常态。近年来,建设银行陕西省分行紧跟监管要求,在做好监管统筹部署活动的基础上,突出建行特色,创新开展富有针对性、特色化的教育宣传活动。利用每年“3·15”金融教育、“6月普及金融月”“9月金融教育宣传月”等主题开展宣传教育活动。记者了解到,建设银行陕西省分行已经连续多年在陕西“3·15”金融教育主题中承办宣传活动,旨在与全行业共建清朗网络空间,涵养健康金融生态。

2024年8月至今,建行陕西省分行持续开展“温暖消保”网点常态化金融宣教活动,为建行陕西省分行发挥网点宣教阵地作用,常态化开展金融教育作出了规范性指引。多年来,建行陕西省分行立足网点,利用数字端宣教专区、大堂咨询服务区、“劳动者港湾”、金融知识宣教专区等多种场所,开展了“党员讲消保”“微沙龙”等

形式多样、内容丰富的金融知识讲座,赋能金融宣教“新”常态。

特色化教育,激发金融宣教“新”浪潮。在金融消费者权益保护的道路上,建设银行陕西省分行积极探索特色化教育路径,以创新之姿充分发挥金融宣教的作用,践行消保为民的使命。建行陕西省分行长期在革命圣地延安、陕甘边革命根据地照金纪念馆、退役军人干休所、社区党群服务站等地方开展“赓续红色血脉 践行消保为民”等大型特色活动,将红色精神与金融消保工作紧密相连,让红色金融的理念深入人心;巧妙把握陕西文化旅游大省这一特色,聚焦旅游消费话题,利用长假窗口期在各个热门景区积极开展金融消保教育宣传;积极推动宣教基地与投教基地深度融合,充分发挥属地金融教育宣传基地效能,西安曲江支行金融教育示范基地便是成功典范。据悉,该基地依托宣教区、体验区、悦读区、互动区、公益区、智慧区六大区域,可以开展形式多样的主题教育宣传活动。基地吸引了众多金融消费者参与,目前,已成为金融知识普及的重要阵地。

同时,建行陕西省分行全力打造的高质量体系化金融知识库,在案例化教育方面成绩斐然,该行制作的一系列原创作品,极大地激发了百姓学习金融知识的兴趣,为陕西金融知识普及筑牢了金融知识底座。为陕西营造健康、有序、诚信的金融生

态环境提供了建行智慧。

精准化宣教,构建宣教差异化“新”体系。针对不同人群的特点与需求,建设银行陕西省分行聚焦重点客群,开展了一系列富有成效的差异化消保宣教活动,构建差异化金融教育服务体系。面向乡村,依托“裕农通”服务点,举办了“县域消保活动周”等一系列宣教活动;面向老年客群,通过开展“秋季乐同行,消保零距离”等活动,搭建“金融驿站”等形式,深化“颐养+智养+康养”金融教育服务内涵;面向中学生、大学生客群,开展“金蜜蜂”金融教育服务。“建融慧学”平台专区、“小小银行家”专区,成为陕西培养学生正确金融观的明星平台;面向新市民客群,开展“融入式”金融教育,提供金融知识与政策指导,提升新市民反诈能力;面向对公客户,融合“智慧政务+”与支付结算场景,开展金融政策普及活动;面向残障人士客群,推广“湾宝手语小课堂”等教程,商洛市“陕亮家园”试点工程为下一步积极探索提升残疾人综合服务模式提供了范例。

通过精准定位不同人群,开展差异化消保宣教活动,建行陕西省分行将金融知识传递到各个角落,提升了不同群体的金融素养和风险防范能力,为构建和谐稳定的金融环境贡献了重要力量。

数字化赋能,开启消保“新”征程。互联网和大数据技术为金融教育领域带来了

前所未有的机遇与挑战。建设银行陕西省分行敏锐捕捉时代脉搏,积极创新教育方式,全力推进数字化金融宣教。依托消保数字化专区,建行陕西省分行将“互动性、娱乐性、知识性”融入数字化宣教专区,设计了一批消保知识专属互动游戏,使得消保知识获取更加轻松化;与“秦务员”创新“智慧政务+数字化宣教”模式,实现银企共赢,化解社会痛点;针对“一老一新一少”开展线上讲座、视频、会议等金融教育活动,制作系列宣传微视频,通过行内视频号、微博展播,扩大宣传覆盖面;利用“智能AI+虚拟VR+3D”技术,开展“3D展厅·金九银十消保游园会”等活动,设置多个特色模块,实现金融教育与业务融合。

建行陕西省分行在数字化金融宣教的探索,提升了消费者金融素养,为行业提供宝贵经验,有力推动金融知识普及,构建健康金融生态,引领金融宣教迈向新高度。

未来,建行陕西省分行将持续深化各项消保工作模式,全方位、全链条地将消保理念深度植根。以“致广大而尽精微”的态度,在金融创新的浪潮中,坚守消保初心,提升消保工作的精细化与专业化水准,为金融消费者构筑起坚不可摧的权益堡垒。同时,积极发挥国有大行的示范引领作用,以卓越的金融智慧与担当,为金融行业的规范化发展与社会的和谐繁荣注入强劲动力。

杨代利