

金融高管讲消保

践行“金融为民”，消保护航美好生活

平安人寿上海分公司 党委书记、总经理 吴纲

2023年，平安人寿上海分公司扎实推进各项消保重点工作。全员围绕“以客户需求为先、以销售品质为基、以诚信服务为本”的三大消保承诺，切实为消费者办实事、解难题。精细化处理投诉，维护消费者权益。同时全面推动多元调解机制，提升纠纷化解工作质效。压实个保职责，建立客户个人信息

长效保护机制。规范销售行为，强化过程管理。深耕教育宣传，打造“消保新名片”。细琢员工培训，形成领导干部带头学，全员覆盖集中学、个人自觉主动学的消保氛围。

2024年，平安人寿上海分公司将继续增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感，切实当好金融消费者

合法权益的坚定捍卫者。坚持将投诉治理作为头等大事，不断提升服务质量，实现短期压降与长期治理相结合。坚持“刀刃向内”升级消保考核及“一票否决”方案，通过奖惩机制提升全员消保主体责任意识，将考核压实至每位员工。细化归类、规范整理售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。

法律服务百姓 助力消费维权

上海市申房律师事务所

上海市申房律师事务所自1997年创办以来，始终秉承“申明执法为民、房系百姓冷暖”的宗旨，帮助百姓解决与房地产相关的各类法律纠纷。20多年来，铸就了以房地产及婚姻家庭法律服务为特色的品牌效应，在上海滩颇具盛名。

服务领域包括征收利益分割、离婚及财产分割纠纷、抚养权纠纷、遗产继

承纠纷、房屋买卖纠纷、相邻关系纠纷、物业纠纷、房屋租赁、房屋居间、房屋权属与迁让，以及相关涉外业务，与老百姓的生活息息相关。

作为第十三届市人大代表的孙洪林律师和现任静安区政协委员孙鸣民律师非常注重搭建起市民与法律之间的桥梁，以专业工作经验为依托，汇聚民意民

智，提出不少极具针对性和可操作性的提案、社情民意。此外，孙洪林律师与孙鸣民律师常年应邀担任法治天地频道《和大律师面对面》等多档节目的嘉宾，为观众评析有关房产及婚姻家庭热点法律问题，深入浅出地普及法律知识，从而让更多人知法懂法，让更多的消费者能够拿起法律武器维护自身权益。

筑牢法律服务品质 护航消费维权需求

北京盈科(上海)律师事务所

北京盈科(上海)律师事务所成立于2010年，现有律师1115名，总计员工人数1596人，硕士以上学历达到689名，博士及博士后学历达到40名。盈科上海始终紧紧把握世界经济脉搏和行业发展机遇，发挥“全球视野、本土智慧”的盈科优势，不断提升律师专业能力和综合素质，不断探索和拓展执业

新思路与新观念，并力求在提供优质、高效、全面法律服务的同时，提供全球商务法律服务，为客户创造更多价值。

盈科上海设有34个专业部门，每年投入千万资金扶持，在知识产权、资本与证券、并购与重组、房地产开发、国际贸易、刑事犯罪、企业法律风险管理等诸多领域形成独具特色的专业优

势，多名律师、多项领域荣登钱伯斯亚太榜单。同时，律所已连续四届获评上海市文明单位称号、连续三届获评上海民营服务业企业100强，并荣获司法行政系统集体三等功等多项荣誉。

盈科上海始终承担社会责任、践行社会公益事业。多名律师当选区人大代表、区党代表、区政协委员等。

建行上海市分行：金融消保在身边 保障权益防风险

近期，建行上海市分行启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动。活动以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题，通过线上线下联合，提示金融风险，倡导理性投资理念，增强消费者金融服务的便利性、可得性和获得感。

弘扬雷锋精神，传递敬老爱心

建行上海周家嘴路支行基层党员同志走进虹叶茗园社区宣传反诈知识。针对社区众多老年朋友，支行党员同志耐心地科普反诈知识：“不明链接不能点，不明短信不能回”，提醒市民切实保护自身的信息财产安全，牢固筑起坚实的反诈骗屏障。

建行上海江海路支行党支部的党员代表来到馨雅名庭居委开展社区便民服务，在安排免费理发、测血压血糖、配钥匙等活动的同时，建行业员工还特别进行了反诈宣传和存款保险知识宣传。

“金蜜蜂”飞入校园，护航学子成长路

今年上海市首次开设小学生爱心寒托班，建行上海嘉定支行以《小小金融家——金融知识进课堂》项目为触角，组织青年员工为十二个街镇的办学点带去了9场精彩课程，在寓教于乐、融学于趣中丰富孩子们的假期生活，拓宽孩子们的眼界视野，助力孩子们全面成长、综合发展。

建行上海市分行持续开展“金蜜蜂”金融知识宣教活动。建行上海第五支行走进上海工程技术大

学，联合校内的志愿者，对校园里的学生进行金融知识普及，教会学生们如何识别非法校园贷，提高自我保护意识。建行上海都市路支行联合北京外国语大学附属上海田园高级中学开展了一场消保专题知识分享会。支行青年员工为学校教职工们讲述防范电信诈骗、谨防贷款陷阱等社会中频发的热点事件，解答了教职工们对于个人养老金制度和养老规划方面的问题，为教职工们提供更多金融知识。

权益保护进农村，乡村振兴新风尚

近日，建行上海化工区支行与漕泾镇阮巷村共同举办了一场金融知识宣传讲座。化工区支行表示会继续加强与党建共建单位的合作，开展更多形式多样的金融知识普及活动，切实帮助当地村民增强金融知识素养，提高金融风险防范意识。

建行上海北门支行前往盈浦街道天恩桥村开展党建共建活动，同时开展反赌反诈、反洗钱等一揽子宣传活动。支行员工通过通俗易懂的语言，并结合当前高发的诈骗案例，提醒村民要时刻保持头脑清醒，面对高利诱惑，真正做到不贪财、不轻信、不转账、不汇款，树立正确的消费观。

强化消费维权，共创企业和谐

为打通金融服务“最后一公里”，建行上海板泉路支行上门为科技型企业新入职员工开立工资卡，解决员工“薪”头事。此外，为切实提升企业

员工的金融素养，活动现场，支行客户经理化身“消保教育宣传员”，结合真实案例，用通俗易懂的语言向企业员工讲解如何防范非法集资、谨防电信诈骗、个人信息保护等知识。

金融消费者的笑容，街边最美风景

建行上海第四支行来到南苏州路北侧辖区，通过设立服务咨询台、发送宣传折页、搭建金融知识宣传展板等，实地帮助市民解答问题。现场宣讲，员工特别宣讲了金融消费者基本权利、人民币真伪识别的方式，引导广大市民增强个人信息保护意识、风险意识与维权意识。

建行上海梅家浜路支行组织志愿者队伍在广富林街道开展特别公益活动。志愿小分队分工明确，有的负责捡拾垃圾，有的负责清扫落叶，有的负责向街边市民分享简单实用的假币识别技巧，有的负责讲解洗钱的常见手段与潜在风险，用实际行动倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，让金融消费者切身感受到金融公益服务的温暖与力量。

一直以来，建行上海市分行持续致力于金融消费者权益保护工作，通过聚焦各类重点客群，开展特色宣教活动。未来，建行将坚持国有大行担当，秉持金融为民、消保利民的理念，通过创新服务模式，提升金融服务水平，确保金融消费者权益得到有效保障，努力让人民群众的获得感成色更足，为服务经济社会高质量发展交出建行答卷。