

绘就消保惠民生动画卷

——邮储银行甘肃省分行以金融宣教护航美好生活

赵琪

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,邮储银行甘肃省分行各级机构紧扣“清朗金融网络守护安心消费”主题,坚持以客户为中心,弘扬中国特色金融文化,以正面宣传为导向,以风险提示筑防线,立足自身资源禀赋与网点优势,以数字化、场景化、常态化的务实举措,推动金融知识深度融入群众生活场景,精准满足广大消费者差异化金融知识与服务需求,不断提升金融教育宣传的引导力、传播力与影响力,全力营造清朗有序、安全放心的金融市场环境,以实际行动绘就金融为民、消保惠民的生动画卷。

清朗金融护民生 权益守护伴同行

3月12日,邮储银行甘肃省分行联合省内8家金融机构,在兰州市民广场集中开展以“清朗金融网络守护安心消费”为主题的集中宣传活动。活动创新引入智能助手与AI机器人,与市民开展零距离、沉浸式互动体验。针对境外高薪务工甄别、理财保本收益承诺等社会热点风险问题,智能设备应答精准高效,响应及时顺畅,并结合真实场景化案例开展针对性风险提示,以科技赋能金融宣教,让金融知识科普更生动、更易懂、更接地气。

近年来,邮储银行甘肃省分行始终高度重视金融消费者权益保护工作,坚决贯彻落实监管部署要求,坚持系统谋划、统筹推进,持续夯实金融教育宣传工作基础。充分凝聚全行工作合力,构建横向到边、纵向到底的全域宣教格局,突出重点、精准发力、多点突破、有序推进,真正实现全行“一盘棋”联动发力,确保各项金融消保宣教工作落地见效、走深走实。

本次“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,邮储银行甘肃省分行

聚焦数字金融赋能民生保障、金融支持提振消费、保障消费者合法权益、为民办实事等重点开展正面宣传引导。针对非法代理退保理赔、职业背债人等非法金融乱象,通过多种形式向社会公众深入揭露各类非法金融活动的表现形式、作案手段及潜在危害,切实提升消费者风险识别与防范能力,全力营造安全、规范、放心的金融消费与投资环境。紧贴群众需求,开展多维度、多主题的金融知识普及教育。

省分行领导班子率先垂范、带头宣讲,深入推进“党建+消保”工作模式落地见效。省分行相关负责人以“金融知识宣传员”身份,与广大消费者面对面沟通交流,普及金融知识,积极传递“消保为民、金融惠民”的责任与温度。邮储银行白银市分行开展“一把手讲消保”,进一步强化了全员消保意识与责任担当,有效提升了员工对消保政策及风险防控要点的理解与把握。

邮储银行嘉峪关分行在嘉峪关关城景区游客服务中心举办“长城脚下话消保”宣传活动,将金融知识普及与数字金融服务深度融入文旅场景,通过手把手教学、一对一辅导,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,切实提升智能设备使用能力。展区巧妙融入嘉峪关关城特色元素,设计新颖、氛围浓厚,吸引众多游客驻足参与、互动体验,有效提升了金融宣传的吸引力与覆盖面。

邮储银行金昌分行联合金川区退役军人事务局,在金水里社区共同开展“弘扬雷锋精神 普及金融知识 守护退役军人权益”主题宣传活动。本次活动将志愿服务、拥军优属与金融消费者权益保护有机融合,以实际行动践行“金融为民”初心,为退役军人、家属及社区居民送上专业、贴心的金融服务。

邮储银行陇南分行组织各支行开展形式多样的客户沙龙活动,通过插花体验、养生知识讲座等温馨互动,进一步拉

近与客户的距离,生动传递“邮储为民、暖心服务”的理念。其间,礼县支行联合当地烟草公司开展主题团建活动,面向女性消费者重点讲解网络非法集资防范、个人信息保护等金融知识,提醒大家增强风险防范意识,妥善保护个人信息,远离各类金融陷阱,切实守护自身财产安全。

倾情普及金融知识 暖心服务重点群体

在扎实落实监管工作部署的基础上,邮储银行甘肃省分行坚持守正创新、立足区域实际,牢固树立以客户为中心的服务理念,持续深化金融知识常态化普及教育,自主开展形式多样、内容丰富的金融教育宣传方案,不断提升宣传质效,着力推动金融教育宣传工作标准化、常态化、品牌化。

为进一步提升金融消保知识的普及性、便利性、可得性,邮储银行甘肃省分行充分发挥全辖营业网点宣教主阵地作用,依托ATM、ITM智能设备滚动展示宣教海报与宣传标语,通过网电液晶电视、电子屏等载体循环播放消保宣传动画及宣教视频,多渠道、多形式、常态化开展金融知识宣传。同时,积极联动辖区邮政快递网点、外卖站点,精准张贴消保宣传海报,组织线上答题活动,让广大从业者在工作间隙、休憩时段随时学习消保知识,切实将金融宣教融入日常工作场景,让广大群众学金融、懂金融、用金融、守好钱袋子。

积极探索新型宣教模式,开展了一系列特色活动。邮储银行庆阳分行联合西峰区邮政分公司,设立移动消保小课堂,主



兰州分行工作人员为老年人讲解手机银行知识。

动“送教上门”精准对接一线快递员群体。邮储银行武威分行紧抓外卖员等待就餐的碎片化间隙,灵活开展“街头宣讲”便民宣教服务,聚焦刷单返利、陌生链接钓鱼等针对新业态群体的高发诈骗类型,用浅显易懂的语言细致讲解反诈防范技巧,同步普及实用基础金融知识,实现金融知识宣教服务零距离、接地气、入人心。平凉西新桥支行主动走进平凉市汽车西站,聚焦网约车司机这一重点群体,将贴心金融服务送到一线劳动者身边。工作人员针对网约车司机日常高频遇到的账户安全、支付安全、理财风险等金融问题,开展面对面答疑解惑,结合真实典型案例,生动拆解常见诈骗套路、讲解防范技巧,有效强化了网约车司机群体的金融风险识别与自我保护能力。

为凝聚银行业协同合力,邮储银行兰州市分行联合中国人寿甘肃省分公司召开消费者权益保护工作专题座谈会,聚焦投诉处置、重点人群服务等议题交流心得,并就消保联动宣传、纠纷协同化解、资源共享等达成共识。

贴近实际创新载体 提升宣传教育质效

邮储银行甘肃省分行坚守金融服务

有温度、有担当的初心使命,以金融知识“五进入”为抓手,全力打造覆盖广泛、层次丰富的金融知识普及教育网络。

邮储银行甘南分行走进合作市相关场所,发放宣传资料,用“藏语宣传金融知识+情景演绎典型案例”方式,提醒广大群众警惕各类金融消费陷阱,切实守护好自身“钱袋子”。

邮储银行天水市支行开展“邮你相伴”宣传活动,工作人员深入乡村田间地头,创新开展“田间消保微宣讲”活动,巧用本地方言循环播报风险提示,让金融知识听得懂、记得住、用得上,真正贴近乡村实际。

邮储银行天水市分行联合天水市邮政分公司开展“文旅+金融”特色宣传,依托麦积山主题邮局的文旅辐射优势,用通俗语言讲解旅游场景常见金融骗局,细致答疑银行卡安全、征信维护等问题,让游客在赏景游玩中提升金融素养与风险防范能力。

邮储银行定西分行聚焦汽车消费领域,开展消费宣教活动,通过上门宣讲、座谈交流、案例剖析等形式,助力从业人员识别车贷风险,树立合规经营意识,杜绝诱导客户办理不合规金融产品。邮储银行临夏分行走进临夏现代职

业学院,聚焦青年学生群体需求,普及实用金融知识,筑牢风险防范屏障,助力广大学子开启财富智慧之门,树立健康金融理念。

“常态化+集中化”协同发力 打好“金融教育+”组合拳

为持续提升消费者金融素养与投资理性认知,邮储银行甘肃省分行精心编制金融知识宣教作品汇编,依托网点公众教育区、邮爱驿站等阵地开展广泛宣传。充分发挥“消保专员”的前沿优势,立足身边典型案例,制作系列金融知识宣教作品,以生动鲜活、通俗易懂的形式向社会公众普及金融知识。

在全行范围内深入开展“U心相伴”特色宣传活动,推动金融教育资源向县域基层下沉延伸,将专业金融知识与传统文化、日常出行、文旅产业等场景深度融合,积极探索“金融教育+”宣传新模式,让金融知识真正走进群众、融入生活。同时,充分依托邮政物流网络优势,开展“邮E送消保”主题活动,构建线上线下联动、多点覆盖的金融教育宣传体系。

邮储银行甘肃省分行各级机构主动走进社区、贴近群众,大力宣传金融纠纷多元化解机制,引导消费者通过和解、第三方调解等合法途径理性高效化解矛盾。同时,精准揭露“代理退保”“征信修复”等非法代理活动的危害,切实提升公众风险识别与防范能力,引导消费者理性维权、依法维权,共同守护自身合法财产权益。

今后,邮储银行甘肃省分行各级机构将始终坚守金融为民初心,持续优化和加强适老金融、新市民服务与特殊群体金融保障,精准提升普惠型养老保障体系,充分发挥点多面广、扎根城乡的独特优势,聚焦不同消费群体需求,分类、分层开展精准化金融知识普及;健全金融教育常态化长效机制,全力构建金融消费纠纷多元化解体系,推动金融知识普及与惠民服务深度融合,以更有力、更有温度、更有深度的金融服务,彰显国有大行责任担当,守护人民群众美好生活。

人保财险甘肃省分公司:深耕民生保障 倾情服务群众

董文俊 牛雅婧

民生无小事,枝叶总关情。作为服务陇原大地的金融主力军,人保财险甘肃省分公司始终坚守“以人民为中心”的发展初心,聚焦群众急难愁盼问题,在养老金融服务优化、养老保险供给升级、特殊群体权益保障等领域精准发力。通过一系列务实举措、暖心服务和硬核保障,织密织牢民生保障网络,为甘肃经济社会高质量发展注入强劲金融动力,用责任与担当绘就民生幸福新画卷。

筑牢养老服务兜底网 守护老年群体安享幸福晚年

老年人的幸福安康,是民生保障的重中之重。人保财险甘肃省分公司



人保财险陇南市分公司落实“五进入”宣传活动中“进农村”宣教活动。图为工作人员走进徽县虞关乡许坝村进行慰问宣传。

聚焦老年群体需求,从线下服务提质升级、数字鸿沟跨越、金融知识普及3方面发力,构建全方位、多层次、有温度的养老服务体系,让老年人生活更安心、办事更省心、保障更暖心。

在传统服务兜底保障上,该公司

坚持“服务至上、便捷高效”原则,推动全省系统营业网点全面升级适老化服务。目前,所有网点均已设置无障碍设施、老年人服务“绿色通道”及专用通道,理赔大厅专属窗口配备爱心座椅、现金支付通道,安排专人全程接待老年人咨询、理赔等业务,主动提供老花镜、放大镜等便民物品;针对老年人血压不稳定等常见状况,服务大厅配备血压计等常用医疗器械,从细节处体现人文关怀。

为破解老年人智能技术运用难题,公司全力搭建“线上+线下”融合服务渠道。线上端优化“线上营业厅”功能模块,在“甘肃人保财险”公众号等平台上线新车上牌、信息变更、过户批改、车险线上退保等高频业务,配备专业线上接单团队,实现“数据多跑路、群众少跑腿”;创新开发“关爱长辈”模式,通过微信公众号等渠道提供界面简洁、字体放大、语音交互等适老化设计,大幅降低老年人使用门槛,让数字技术成为老年人的“好帮手”。

金融知识普及是守护老年群体财产安全的重要屏障。公司“甘肃人保财

险”公众号开设养老金融宣传专栏,定期发布适老化图文,通过“以案说法”、“夕阳红”守护指南、银发族投保避坑指南等内容,生动解读保险知识与金融风险防范技巧;线下深入开展“五进入”宣传,聚焦社区、农村及社会养老机构、边远地区孤寡老人等特殊群体,常态化开展暖心慰问与金融宣教活动。工作人员用家常话结合真实案例,深入浅出讲解电信诈骗、节日诈骗、熟人诈骗等新型骗局,帮助老年人筑牢“反电诈、反洗钱”防线,树立正确投资理念,守护好“钱袋子”。2025年累计开展老年群体慰问宣传157场次,重阳节期间组织“敬老月”专项活动22次。

优化养老保险供给 增强老年群体保障韧性

围绕多层次医疗保障体系建设,人保财险甘肃省分公司积极拓展养老保障供给,通过普惠型产品广泛推广、专属险种创新、灾善理赔快速响应等

举措,让老年群体共享保险发展红利,切实提升抗风险能力。

城市定制型商业医疗保险是普惠民生的重要载体。公司大力推广政府指导、商保承办的普惠型商业医疗保险。该产品凭借“不限年龄、不限健康状况、低保费高保障”的优势,深受老年群体青睐。截至2025年底,全省惠民保业务中60岁以上参保人数占比达34.79%,充分彰显群众对普惠保障的认可。以兰州“金城惠民保”为例,仅参保兰州基本医保即可投保。2025年1月至9月,60—79岁群体获赠527人、金额363.48万元,80岁以上群体获赠30人、金额16.33万元。该产品自2022年上线以来,实现省内定点医院“一站式”直接理赔,三年来理赔人次占比达83%,极大减轻了老年参保人垫资压力与报销负担,让普惠保障真正落地见效。

针对老年群体住院医疗、意外伤害救治等需求,该公司积极拓展专属保障范围,将救护车施救费用、食物中毒等多项关键责任纳入保障,及时为老年人家庭做好服务。去年8月,兰州市榆中县等地遭遇连续强降雨引发山洪灾害,公司第一时间启动应急响应并开展救援支援,为受灾伤亡老年人快速赔付意外赔款18万元,用行动践行金融责任;兰州市老年人意外险累计赔付1231人次、总额511.25万元,切实缓解了老年群体经济负担,传递了保险保障的民生温度。

同时,公司持续创新养老保险产品,推动业务融合发展。在兰州探索“养老+涉农保险”套餐,为6位农户提供乡村社会化服务组织综合保险、村集体综合保险,实现保费收入1.69万元。2025年9月,将人人安康、尊享安康、惠民安康、海珍安康等多款健康险产品首次投保年龄最高放宽至65周岁,进一步扩大老年群体保障覆盖面,让更多老年人享受到优质保

险服务。

甘南分公司以长期护理保险试点与老年人专属保险为抓手,不断提升老年群体获得感、幸福感、安全感,持续完善普惠型养老保障体系。截至2025年,甘南州长期护理保险参保人数达50767人,覆盖合作市及临潭、卓尼、迭部、玛曲4县;2025年累计发放护理津贴2640人次,赔付金额515.43万元,切实为失能群体纾困解难。

在省、市、县三级联动及金融监管、医保、民政等部门支持下,人保财险各分公司持续优化老年人保险服务,简化投保流程、开通理赔绿色通道,提升服务便捷性与时效性;同步开展社区宣讲、线上科普等宣传活动,普及保险知识,提升老年群体风险防范意识与保障参与度,织密织牢陇原银发族民生保障网。

护航新就业群体权益 彰显金融责任担当

除深耕老年群体保障外,人保财险甘肃省分公司还聚焦快递、外卖等户外从业群体,开展专项消保宣传,助力户外从业群体提升风险防范与权益维护能力,用实际行动践行金融为民理念。

针对快递、外卖从业人员职业风险高、权益维护需求迫切的特点,公司开展“守护服务者权益,筑牢消保防线”专项行动。庆阳合水支公司以快递站点为阵地,通过“一对一精准讲解+定制折页派发”的形式,重点解读职业意外险理赔流程、服务投诉合规性、虚假宣传识别等核心问题,明确快递服务中消费者权益受损时的责任界定,发放《快递从业者消保权益手册》,标注理赔材料准备、投诉时效、维权渠道等关键信息,为从业者提供实用指导,有效提升新就业群体的消保认知,帮助他们守护自身权益。

初心如磐践使命,砥砺奋进启新程。人保财险甘肃省分公司将继续坚守民生保障初心,持续创新多元化养老金融服务模式,精准对接群众需求,不断完善养老保障供给体系,强化特殊群体权益保障,以更优质的服务、更全面的保障、更务实的举措,为陇原人民的幸福生活保驾护航,为甘肃现代化建设贡献更多金融力量。