



在金融领域，如何加强金融消费者权益保护，满足金融消费者对美好金融生活的向往，已成为金融机构新的使命。一直以来，光大银行厦门分行始终从金融消费者的长远和根本利益出发，不断加强消费者权益保护，向消费者提供有温度的金融产品和服务，让光大银行的“阳光消保”品牌走近百姓身边，惠及千家万户。

今年9月，光大银行厦门分行围绕主题“汇聚金融力量 共创美好生活”，以“阳光消保”文化为基础，进一步强化“引领·陪伴·共同成长”品牌核心价值，立足网点、走出网点，创新模式、扩点拓面，开展了一系列金融消保教育宣传活动，助力提高公众金融素养，构建良好金融消费环境。

文/记者 刘佳盈
通讯员 葛欢欢
图/银行提供

小贴士

维权不需“借帮手” 正确维权“三步走”

提到消费者的维权手段，大部分人马上会想到投诉。但是，近年来，一些非法组织或个人打着为消费者维权的旗号，推出“代理投诉”服务，诱骗消费者并从中谋取非法利益，造成了许多涉黑涉恶违法事件。如果遭遇不合理的消费问题，不要“病急乱投医”，不妨按照小茄子的建议“三步走”：

1. 发生民事纠纷直接找机构：消费者可以通过拨打金融机构的投诉电话、邮寄信件等方式向金融机构进行投诉，主张民事权益。

2. 纠纷难以协商可以找行业调解：如消费者未能与银行通过协商解决纠纷，可以向厦门市地方金融纠纷调解中心申请调解。

3. 发现金融机构违规可以找监管：消费者发现银行业保险业金融机构或从业人员等违反相关银行保险监管法律法规的，可以向违规金融机构（被举报人）所在地的监管部门进行举报。

美好金融生活 阳光消保护航

光大银行厦门分行助力公众提高金融素养，用「光大力量」为金融消保赋能



■光大银行厦门分行聚焦“新小老乡”，开展一系列相关主题活动。

■立足网点构建阵地 线面辐射推广“阳光消保”

“阿伯，投资基金不是稳赚不赔的，我先给您讲讲基本常识。”“小哥，刷信用卡要量力而行，维护好个人信用记录是很有好处的。”近期，光大银行厦门分行各网点工作人员个个着装整齐、精神饱满，将金融消费者“迎进来”，针对市民的各项咨询，工作人员耐心逐一解答，还主动发放宣传手册和宣传彩页并进行讲解。

9月23日上午，14位晚报小记者带着对金融知识满满的求知欲，

走进光大银行厦门台湾街支行，上了开学第一堂金融课。课上，台湾街支行的老师带着小记者们了解我国货币的“前世今生”。“老师讲解了4种辨别的方法：一看、二摸、三听、四测。”小记者们说道，其中最简单的，就是看人民币正面中间的数字，在光的照射下，从不同角度显现出不同的颜色，“老师说因为这是用光变油墨印刷的，以后我们也可以轻松辨别真钞假钞了。”

一直以来，光大银行厦门分行

通过点线面结合，构建起金融消保安全阵地。光大银行厦门分行以支行网点、消保驿站等为中心阵地，以从业人员为辐射线，在网点设立宣传教育专区，张贴宣传海报、悬挂反诈横幅、布防宣传折页，并通过播放宣传动画、开展防范非法集资等金融安全服务知识宣传，营造厅堂反诈宣传氛围。这些，都是光大银行厦门分行立足“阳光消保”品牌，坚持以“文化消保”建设夯实金融知识教育宣传高质量发展的举措。

■“五进入”服务百姓 将暖心举措送到市民心坎上

扎根厦门25载，光大银行厦门分行目前共有21家营业网点，服务覆盖岛内外。不少社区支行选址在居民密集或区位较偏远的社区、村镇，方便将金融服务送到百姓家门口。借此优势，在持续打造光大银行“阳光消保”品牌的过程中，光大银行厦门分行通过独有的“邻里消保”品牌，更接地气地推进金融知识宣传普及。

“光大银行的服务真的很好！”家住下沃社区的陈老先生每次说起光大银行厦大支行就赞不绝口。

据悉，厦大支行在网点或进社区开展活动时，经常能给周边居民带来惊喜，让阿公阿嬷都竖起大拇指。“像前几天的居民生日会，他们过来给我们送蛋糕、礼物和金融知识，这种暖心的‘邻里消保’真的做到了我们的心坎上。”

同时，光大银行厦门分行各营业网点还积极开展“五进入”集中教育宣传活动，纷纷进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈，聚焦传播金融正能量、提高金融安全意识、树立价值投资理念、开展诚信

文化建设，面向金融消费者开展形式多样、内容丰富的教育宣传活动。

活动通过上门服务、专题讲座、现场解答咨询等方式，围绕非法集资、非法代理维权、消费者信息保护、电信诈骗、乱投、乱贷等六大领域，开展宣教，引导银行“小白”认识不同的金融业务，避免成为涉黑涉恶势力的帮凶或受害者，全面普及金融安全知识和自我保护意识。

■聚焦“新小老乡”推动金融教育触达最后一米

此外，光大银行厦门分行还聚焦“新小老乡”（即新市民、青少年、老年人、乡村居民等群体），开展了一系列相关主题活动。针对重点区域、特殊群体开展金融教育，实现

网格式覆盖，推动金融教育触达最后一米。

当前，农村金融消费环境不断改善，但金融知识普及教育相对薄弱，加强农村居民金融消费者权益保护，积极开展金融知识教育宣传势在必行。近日，光大银行厦门同安支行携手同安区洪塘镇苏厝村委会与洪塘派出所，在同安区洪塘镇苏厝村开展了一场以农村老年人防诈骗为主题的乡村金融教育宣传活动。

现场，光大银行厦门同安支行客户经理用村民熟悉的闽南话，从

▲光大银行厦门分行与有关部门携手，助力提高消费者的金融素养与风险防范能力。

什么是诈骗、常见诈骗套路、反诈小贴士等三个方面入手，讲解了金融诈骗案例，提醒老人不要轻信诈骗分子的花言巧语。派出所民警则以案说法，揭开各种诈骗“面纱”，帮助老人防范诈骗，避免了财产损失。

阳光消保，温暖守护。光大银行厦门分行相关负责人表示，该行将继续积极履行社会责任，秉持“多一色·更温暖”品牌理念，践行“引领·陪伴·共同成长”的社会承诺，不断加强金融消费者权益保护教育宣传工作，为提高消费者的金融素养和风险防范能力，构建健康稳定的金融环境贡献“光大力量”。

