楚天都市报极目新闻记者 雷原

保护消费者合法权益，是构建良好客户关系的基础，是维护金融秩序，保障银行自身可持续健康发展的内在需求。浦发银行武汉分行把保护消费者权益作为经营发展的核心理念和行为准则，切实保护消费者的合法权益，为消费者提供有温度的金融服务，用实际行动为消费者保驾护航。

立足厅堂阵地扩大信息传导面

金融消费者享有受教育的权利，做好金融知识普及工作是金融机构践行社会责任的重要体现。浦发银行武汉分行着眼于构建和谐金融消费环境，积极传播金融知识，坚持开展公众教育。

极目新闻记者日前走进浦发银行武汉分行的一家营业网点，看到等候区的电视屏播放着宣传片，内容是各种金融知识和防诈骗提示。记者了解到，浦发银行武汉分行所有营业网点内均设置了金融知识宣传专区，通过LED屏滚动播放金融知识宣传口号，网点电子显示屏投放电子海报，等候区液晶电视屏播放金融知识公益宣传片，用通俗的语言、生动的案例向客户普及金融知识。各网点积极打造公众教育服务区，设立海报栏、宣传资料架，悬挂横幅，制作手持宣传板，营造浓厚活动宣传氛围。

与此同时，浦发银行武汉分行安排专人负责在网点大厅内向前来办理业务的客户发

送《宣传手册》、金融知识折页等宣传资料，接受客户的咨询。利用客户等候办理业务的间隙普及各类金融知识，邀请不同类别的客户集中开展金融知识小课堂活动，向客户讲解金融知识，为客户答疑解惑。

普及金融知识精彩活动入人心

除了立足厅堂阵地，浦发银行武汉分行走进社区、校园和企业，进一步强化金融消费者的权益保护意识，引导消费者合理运用银行金融服务。

浦发银行武汉分行积极响应监管及总行号召，广泛开展金融知识宣教活动。2021年度除组织开展了“315银行业消费者权益保护教育宣传活动”“普及金融知识 守住‘钱袋子’活动”和“2021年湖北银行业普及金融知识万里行活动”等多次集中性宣传活动外，还自主开展各类金融知识宣传活动80余次，累计参与群众人数万余人次，网点宣传覆盖率达到100%，以集中性宣传活动带动常态化金融知识宣传活动，提高消费者金融素养。

近年来，老年群体是电信网络诈骗的高发人群，浦发银行武汉分行进社区、进街道，进老年大学开展防金融诈骗知识讲座。“以案说险”“以案普法”围绕“什么是电信诈骗”“如何防范电信诈骗”“遭遇电信诈骗如何自救”等等金融知识开展宣讲，让老年人提升识别能力，谨防上当受骗，守好自己的钱袋子。

关爱老年群体多重举措送温暖

为进一步做好适老化金融服务，浦发银行武汉分行不断完善基础服务设施，优化服务渠道，为老年群体提供有温度的金融服务。

爱心座椅、老花镜、放大镜、轮椅、医药箱、血压仪……记者了解到，在浦发银行武汉分行的各个网点，已经统一配置了各种适老化的设备；同时，在老年客户居多的南湖支行，针对台阶多、坡度大，无法设置无障碍通道的问题，经多方考察，因地制宜，创新增设“楼梯升降椅”，彻底解决了老年客户上下楼困难，赢得一致好评。

网点为困难的老年、残障等特殊群体设置了“爱心窗口”，为行动不便的特殊人群开设“绿色通道”，当老年客户等特定群体在运用智能机具办理业务时，厅堂服务人员提供“一对一”的引导和帮助。

浦发银行手机银行APP针对老年人推出界面简洁、视觉清晰，大图标、大字体的关爱版，同时还设置了老年人服务专线，只要拨打浦发银行24小时客服电话“95528”，便可体验“老年绿色通道”，享受更便捷的贴心服务。

更多精彩资讯请在应用市场下载“极目新闻”客户端，未经授权请勿转载，欢迎提供新闻线索，一经采纳即付报酬。24小时报料热线027-86777777。