

众志成城行致远 战“疫”之际显担当

——浦发银行郑州分行以金融消费者为中心助力疫情防控



新冠肺炎疫情发生以来，浦发银行郑州分行以服务消费者为中心，对防疫重点保障企业、中小企业出台各项扶持政策，为复工复产的客户提供便利渠道，加强金融消费者权益保护，打出金融服务“组合拳”。

为进一步增强金融消费者自我保护意识和风险防范能力，提升消费者权益保护行业整体形象，营造健康和谐的金融消费环境，3月9日-3月15日，浦发银行郑州分行根据河南省银保监局、中国人民银行郑州中心支行、河南省银行业协会关于做好“3.15”消费者权益保护宣教活动要求，积极响应，认真部署，强化宣传，采用线上+线下联动宣传方式，为消费者织密金融安全“防护网”，提供优质服务“防火墙”，提升抵抗金融风险的“免疫力”。

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠
■见习记者 赵丹 通讯员 张星辰

发力新媒体渠道 鲜活“消保”云服务

在疫情期间，浦发银行郑州分行结合当前疫情防控工作要求，制定专项金融服务方案，重点推广线上业务，通过网上银行、手机银行、电话银行等“非接触式”服务渠道，为金融消费者提供安全便捷的“在家”金融服务，保障各类“非接触式”业务办理高效通畅，以满足金融消费者的各项需求。

为加强线上宣传，该行结合自身实际，创新宣传形式，通过微信公众号、网点电子屏等载体，推出“3·15消费者权益保护教育宣传周活动”金融消费者权益普及、以案说险、知识问答等生动丰富与活动内容紧密相关的金融知识宣传音频、视频及图文资料，因地制宜开展形式多样的线上教育宣传，引导消费者用好线上金融工具，提升风险防控意识和依法维权意识，共同做好疫情期间的宣教活动。

布局厅堂中心 织密金融安全“防护网”

一直以来，浦发银行郑州分行始终高度重视消费者权益保护工作，将消保工作纳入日常管理、企业文化和经营发展战略中，完善机制建设，做好顶层设计，巩固银行业消费者权益保护体系，持续做好消费者权益保护工作。疫情期间，充分利用营业网点的柜台、LED显示屏开展浦发银行银行卡、网上银行、手机银行及金融IC卡、打击非法集资活动等知识的宣传。建立

了党员服务示范窗口，以党员先进员工的引领作用，提升整个厅堂、整个团队的服务意识。

该行始终坚持履行在金融消费者购买金融产品、接受金融服务时，对金融消费者的财产安全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者购买的金融产品、接受的金融服务信息进行如实告知，保障金融消费者自主选择金融产品或金融服务权利。

下沉社区志愿战“疫” 攥指成拳有“温度”

疫情期间，浦发银行郑州分行将“以金融消费者为中心助力疫情防控”作为头等大事。第一时间成立领导小组，召开专题紧急会议，迅速在全行开展疫情防控工作部署，明确疫情防控的具体措施和工作要求，制订有针对性的业务持续运营计划和应急处置，明确日常业务办理及工作推进由线下向“线上”转移，确保对社会提供金融服务不中断，确保员工、客户健康安全，以实际行动践初心、担使命，全力以赴投身疫情防控阻击战。

此外，浦发银行郑州分行工作人员也在疫情期间走进社区，担任

防疫志愿者的同时，协助社区一线工作人员在社区服务窗口等关键防疫地点开展抗疫志愿服务，协同社区工作人员为来往行人和车辆人员测量体温、为群众重点讲解防疫知识及疫情期间防诈骗知识，切实增强疫情期间疫情防护知识与风险防范意识。

攥指成拳行致远，战“疫”之时显担当。未来，浦发银行郑州分行将继续秉持“金融为美好生活创造价值”的使命担当，以金融消费者为中心，以高效创新的服务支持，为打赢这场疫情防控阻击战贡献蓬勃的金融力量。①

浦发银行
SPD BANK

天添盈系列

浦e保

极客智投

基金定投

普发活期宝

攒金宝

因投入而不同

浦发银行财富管理
#让每一份投入都值得#

扫码开启财富之旅

产品可认购，投资需谨慎