杭州银行北京分行:

寻霸王条款守安心消费 ，趣味游戏学金融护权益





杭州银行“3·15”宣传活动机构风采（1）

为深入贯彻落实金融消费者权益保护工作要求，切实提升广大金融消费者的风险防范意识，杭州银行北京分行特别推出“守护安心消费 寻找霸王条款”线上游戏，将专业的金融知识转化为通俗易懂的互动体验。

本次线上游戏活动以“小绵羊”和“霸王龙银行”为主人公，既有隐喻意义又充满乐趣。以金融消费者常用的金融服务功能-个人电子银行服务“申请开通”为案例，设计了一份处处是“坑”的《个人电子银行服务协议》，协议中嵌入了侵害金融消费者八项基本权利的“条款”，让消费者擦亮眼睛更直观地理解“霸王条款”的危害。北京分行各营业网点邀请客户扫描二维码参与游戏，找霸王条款，获权益守护，帮助“小绵羊”及时避坑，从“待宰的羔羊”成长为“权益守护者”。活动中，各网点工作人员也积极化身为“小绵羊守护者”，为客户宣传金融知识、解答权益含义、提供维权指导等。





01　走进来：分区施策，精准触达

客户等候期间是金融知识普及的黄金时间。北京大兴支行、北京平谷支行工作人员注意观察厅堂等候区人数，当客户到达一定人数时，主动发起厅堂“金融微沙龙”，介绍活动游戏规则，一起查找协议中的“霸王条款”。




北京东城支行、北京通州支行的公众教育区设有金融知识宣传折页展架、易拉宝、电子屏幕等，支行工作人员利用公众教育区多种宣传物料，深度开展客户金融消费者八项基本权利宣传。




北京朝阳文创支行针对自助设备区的客户多以存取款、查询为目的，业务办理节奏快，以游戏为媒介，重点围绕银行机具操作中的风险提示。



02　走出去：联合宣传，扩大规模

北京分行营业部金融志愿服务队携手朝阳区残联、北京联合大学，开展反诈知识进残联和进校园活动，为残疾人朋友和在校大学生等特殊群体带来有针对性的反诈知识，送上金融消费者基本权益守护。






北京上地支行联合清河街道开展社区金融知识普及活动，设立金融知识宣传摊位，工作人员通过游戏活动与到场的社区居民面对面交流、一对一解答金融消费者基本权益。



北京大屯路支行联合金泉家园社区开展“守护消费权益巧手乐享生活”讲座，为社区居民讲解反电信网络诈骗基础知识，并在讲座结束后邀请客户参与游戏，收获金融消费者基本权益。

通过这种“在游戏中学 在游戏中练”的方式，让金融消费者可以真正将学习成果运用到实际生活中，从被动签字人成长为主动的权益守护者！随着活动的深入开展，越来越多金融消费者表示，未来在面对条款繁复的金融服务协议时，他们能多一份审视、多一份警惕、多一份底气。

“守护安心消费”不仅是一句口号，更是一份沉甸甸的责任。本次“寻找霸王条款”趣味游戏活动，是践行金融为民理念、落实消费者权益保护要求的具体行动。杭州银行北京分行将秉持“以客户为中心”的服务理念，不断创新消保工作形式，丰富消保工作内涵，守护每一位金融消费者的安心与尊严。