

浙江省2023年金融消费者权益保护教育宣传月启动

“下沉式”教育宣传广覆盖 “五进入”活动暖人心

近日,国家金融监督管理总局浙江监管局深入践行“金融为民”理念,认真落实国家金融监督管理总局等四部委关于开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动的部署和要求,联合人民银行浙江省分行、浙江证监局、省网信办、省地方金融监督管理局和省公安厅等5家单位印发工作方案,第一时间召开启动大会,加强督促指导。

9月26日,2023年金融消费者权益保护教育宣传月“五进入”集中教育宣传日在浙江全面启动。汇聚行业力量,国家金融监督管理总局浙江监管局广泛组织辖内金融机构进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等形式多样、群众喜闻乐见的活动,让金融知识走进百姓生活,形成热潮。聚焦群众关切,开展“为民办实事”活动,主动办惠民实事,为民排忧解难,让广大人民群众有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感和安全感。

本报记者 赵琦 通讯员 吴梦霞



全省联动 “下沉式”教育宣传广覆盖

在两级监管部门指导和两级银行业协会、保险行业协会的组织下,围绕当前消费者最关心、最迫切、最需要的金融热点,开展“做金融明白人”系列教育宣传活动。如浙江监管局联合FM93浙江交通之声开展《行长总经理公开课》,目前已完成首期直播。联合新华网开辟“做金融明白人”系列专栏,累计触达3672万人次,平均每则短视频触达超过75万人次。温州监管分局集中全市金融机构开展“五进入”活动近百场。嘉兴监管分局联合嘉兴市公安局等单位组织金融反诈集中教育宣传活动。湖州监管分局依托“湖州大银家”“南太湖号”“联盟矩阵”等网络平台开展线上联合教育宣传活动。绍兴监管分局联合新闻广播FM93.6《行风热线》开展“金融对话进电台,护航知识到万家”活动。金华监管分局联合公安部门开展谨防电信诈骗、远离非法网贷“开学第一课”系列活动。衢州监管分局联合市消保委开展金融知识现场宣教活动。台州监管分局推出和合金融“台”懂你线上集中宣传教育平台。丽水监管分局开展“敲门行动”,面对面面向300余户居民开展风险提示、反诈等金融知识宣教。舟山监管分局自9月26日起开展“汇聚金融力量 共创美好生活”金融知识线上有奖问答。

截至目前,浙江辖内开展各类“五进入”教育宣传活动万余场,线下活动惠及群众百万人次,线上宣传教育累计触达金融消费者1800余万人。

行业合力 “五进入”活动暖民心

进农村

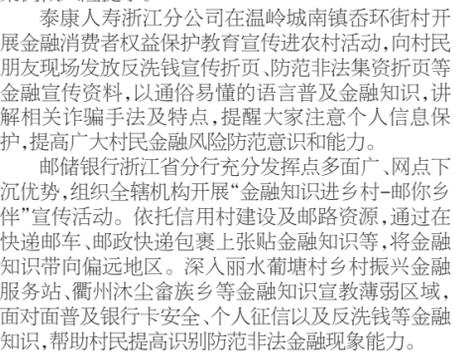
国寿财险浙江省分公司聚焦偏远农村、海岛等金融知识宣教薄弱区域,留守老人等重点人群,主动上门送知识、强护盾。衢州公司结合中秋慰问活动,为张慈村、锦西村留守老人面对面讲解金融知识,送去节日温暖的同时帮助老人提高反诈防范意识。舟山公司走进蚂蚁岛,为当地渔民讲解金融基础知识,提醒切勿听信高利贷,警惕非法集资风险等。

桐庐农商银行联合杭州市桐庐县民族乡政府举办“共建共享美丽民族乡 共助共赢亚运盛会”金融消费者权益教育宣传活动,摆摊设点、金融下乡,倾听村民心声、了解村民诉求,开展乡村特色金融知识普及活动。

平安财险浙江分公司聚焦农村老年金融消费者,针对性开展“防养老金融诈骗”宣传。将专业的金融知识转化为易于理解、简单实用的道理,并结合具有地方特色的方言,让老年金融消费者听得懂、记得住、用得上。通过AI诈骗等真实案例分享和一对一答疑,切实提高老年人对金融骗局的警惕性,详细介绍当前金融诈骗的主要形式与识破方法,结合案例做风险提示。

泰康人寿浙江分公司在温岭城南镇锁环街村开展金融消费者权益保护教育宣传进农村活动,向村民朋友现场发放反诈宣传折页、防范非法集资折页等金融宣传资料,以通俗易懂的语言普及金融知识,讲解相关诈骗手法及特点,提醒大家注意个人信息保护,提高广大村民金融风险防范意识和能力。

邮储银行浙江省分行充分发挥点多面广、网点下沉优势,组织全辖机构开展“金融知识进乡村·邮你相伴”宣传活动。依托信用村建设及邮路资源,通过在快速邮车、邮政快递包裹上张贴金融知识等,将金融知识带到偏远地区。深入丽水莲都区乡村振兴金融服务站、衢州沐尘畲族乡等金融知识宣教薄弱区域,面对面普及银行卡安全、个人征信以及反诈等金融知识,帮助村民提高识别防范非法金融现象能力。



进社区

工商银行浙江省分行辖内多家网点主动联合街道、社区,开办“迎亚运反诈讲座”、打造“消保流动宣传点”等,开展良性互动,普及防范网络诈骗、非法集资、保本高收益等易发高发金融诈骗案例常识,提醒重点人群理性投资消费,提高防范意识和自我保护能力。

交通银行绍兴新昌支行联动城南社区党群服务中心共同打造“存款保险知识宣传角”,让金融知识“触手可及”。温州瓯海(新桥)支行联合新桥派出所、新桥街道山前社区,在山前社区文化礼堂开展宣传教育活动,以身边的电信诈骗案例为切入口,生动讲述各类诈骗风险,帮助社区群众增强防范意识。

光大银行杭州分行走进富春街道太平桥社区开

展金融知识宣教活动,通过专题讲座、现场典型案例宣讲以及线上互动等形式,提高人民群众金融安全意识。温州分行走进农贸市场,通过宣传小车队发放宣传资料、海报,投篮互动游戏,知识问答等活动与市民广泛互动,构筑社区“防骗反诈”防线。



广发银行杭州分行走进拱墅区天水街道皇亲苑社区,面向老年人开展反电信诈骗金融知识普及活动。针对老人缺乏网络安全意识的特点,通过真实案例分析,解说新型诈骗手法,帮助老年人增强自我保护意识。

新华人寿浙江分公司指导嘉兴中党支部与常秀社区党支部联合组织“金融知识公益行”专项活动,开设“金融知识大咖讲”课堂,提高社区居民反诈防范意识。丽水中支与丽水市莲都区黄村乡黄村村共同建立“金融消费者教育示范基地”,现场开设金融知识讲座,提醒村民保护好自己身份证、银行卡等信息。

南京银行杭州分行组织金融知识宣讲员赴萧山北干街道社区为社区老年人普及参与非法集资的危害和风险,现场宣讲员通过面对面互动问答及案例分析,帮助老年人擦亮眼睛、守住钱包,提高金融风险防范意识。

招商银行湖州分行联合吴兴区老干部局和市陌河社区党委,开展“党建引领聚力 金融反诈进社区”活动,通过真实案例讲解、答疑,为吴兴区的退休老干部们普及金融知识,助力提升金融风险防范意识。

进校园

中国银行黄岩支行赴台州职业技术学院,开设“警惕电信诈骗”专项主题的金融课堂,向在校师生详细讲解电信诈骗典型案例,并讲解个人信息保护、金融消费者的八大权益、人民币知识、支付安全等内容。

路桥农商银行与派出所联合组织横街镇中学300多名学生观看反诈电影,科普常见的诈骗手段与防范方法,通过有奖问答的互动形式强化反诈知识教育;天台农商银行银景文化驿站开展“岁月从师 感恩难忘”退休教师专场活动,开展反诈小课堂,筑牢反诈防线。

浦发银行杭州分行组织金融讲师走进温州理工学院金融教育示范基地,通过“案例分享”“风险提示”和互动问答等方式,为该校经管学院100余位大学新生普及征信知识。同时,围绕校园贷及反诈等内容,揭露金融骗子背后的“秘密”,普及防范电信网络诈骗知识,增强大学生的金融安全意识。

中信银行杭州分行开展“迎亚运 护平安 警银保反诈行”活动,联合萧山公安分局北干派出所,走进萧山区第一中等职业学校,为在校师生面对面讲解征信知识,解析“冒充电商、物流客服人员”“网络游戏交易”等新型诈骗手段,提高师生反诈防范意识。

9月26日下午,招商银行温州分行走进温州商学院,与温州商学院金融贸易学院共同开展金融集市活动。活动现场设立了“生涯规划诊室”“学分解读诊室”“简历把脉诊室”“法律咨询诊室”“反诈互动诊室”及“面试技巧诊室”,金融专家“坐诊”,为现场学生提供一对一指导和帮助,帮助学生解读金融骗局,提升学生金融风险意识。

泰隆银行杭州分行以“小小银行家·诚信你我他”为主题,举办小小银行家的亲子实践活动。工作人员来自学正小学的学生们讲述货币发展史、人民币的防伪小技巧,帮助小学员们学习金融防骗小知识,并带领小学员们开展点钞比赛。

江苏银行杭州分行走进浙江财经大学,以学生群体常用的互联网消费贷款为切入点,结合典型真实案例,引发学生们对于非法校园贷、校园电信诈骗的思考,进一步增强学生群体的金融安全意识。

人保财险浙江省分公司走进浙江省老年大学开展金融知识讲座,现场演示故障救援、手机报案等常用线上操作,帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。丽水龙泉支行走进龙泉市启蒙幼儿园,讲解“车辆统筹”等诈骗案例,提高教职工反诈防范意识;台州椒江支行走进台州科技职业学院,一起迎新活动,为新生讲解保险基础知识,倡导理性消费、谨防校园贷等。

进企业

建设银行浙江省分行创新“金融指导员”机制,由浙江建行系统选派优秀干部到全省工商系统担任金融指导员,48名金融指导员全面覆盖浙江11个地市、山区26县和部分强县,履行“联络员”“宣传员”“参谋员”的“三员”角色,充分发挥桥梁纽带作用,积极传递政策信息,解决民营企业发展中的“瓶颈”问题和实

际困难,畅通金融服务实体经济渠道。

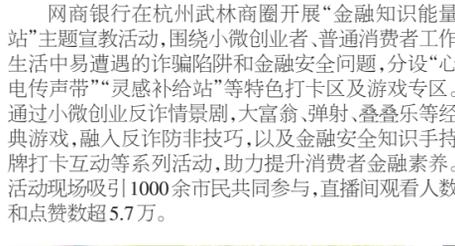
民生银行杭州分行走进浙江惠迪森药业有限公司,针对公司员工多为年轻新市民的特征,重点宣导理性消费理念和信贷优惠政策,引导新市民群体合理合规使用金融产品,提升风险防范意识和自我保护能力。临平支行组建宣传小组,分批次走进华元欢乐城,逐户宣讲防范非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷等知识技巧,组建“金融服务保障工作组”,邀请商户入群,第一时间回应咨询、响应需求。

工银安盛人寿公司走进物业公司,面向保洁员、保安等物业工作人员讲解刷单返利诈骗、虚假网络投资理财诈骗、冒充电商物流客服诈骗、冒充公检法诈骗和冒充领导、熟人诈骗等常见诈骗手法,帮助安装国家反诈中心APP,宣传96110预警劝阻专线,12381涉诈预警劝阻短信等反诈利器。

进商圈

建设银行浙江省分行在杭州运河亚运体育公园开展“幸福嘉年华”系列活动,现场为年轻客群普及数字人民币反诈防骗知识,帮助客户现场开通数字人民币账户,体验参与体彩数字币活动,提升金融素养。义乌分行组建数个金融服务小组,赴义乌国际商贸城、义乌篁园市场等开展“保障亚运 现金服务”,优化现金流通环境“零钱包”兑换服务活动,同步宣教反假币、反诈知识以及最新普惠金融政策,为商户带去便利的同时助其提升金融知识素养。

网商银行在杭州武林商圈开展“金融知识能量站”主题宣教活动,围绕小微创业者、普通消费者工作中易遭遇的诈骗陷阱和金融安全问题,分设“心电传声带”“灵感补给站”等特色打卡区及游戏专区。通过小微创业反诈情景剧、大富翁、弹射、叠叠乐等经典游戏,融入反诈防非技巧,以及金融安全知识手持牌打卡互动等系列互动,助力提升消费者金融素养。活动现场吸引1000余市民共同参与,直播间观看人数和点赞数超5.7万。



平安银行杭州分行开展“反诈‘趣’营地,夏日送清凉”主题活动,将当下流行的城市露营和金融反诈知识宣教相结合,邀请新市民朋友观看浙江“做金融明白人”系列宣传视频,参与反诈知识有奖问答,轻松诙谐传递“反诈、防骗、防误导”小技巧。同时,邀请当地派出所民警现场讲解真实案例,警示大家防范电信网络诈骗。

注重实效 “为民办实事”解民忧

农业银行浙江省分行在乡(镇)村或农行网点举



办“三农金融讲堂”等宣讲活动,集中介绍农户贷款政策、农户贷款管理要求、国家支农惠农政策及反诈防骗提示等金融知识。截至目前,已在全部53家县域支行开展“一课堂、两公开”专项活动,县域支行覆盖率达到100%;覆盖辖内行政村3268个,累计开展农民金融知识培训2731次,培训人员71785人次。

平安人寿浙江分公司开展延时“不打烊”、服务有温度行动。坚持线下午间“不打烊”,切实解决客户“上班没空办,下班无处办”的需求痛点。线上“空中客服”和“平安金管家”APP*24小时自助服务,主动、及时为群众解决问题,持续提升金融服务质效。

民生银行杭州分行优化亚运期间金融服务。加大本币和外币的备付,充分满足亚运期间新钞投放、零钱兑换和外币兑换需要。为辖区内商户设计定制了“零钱包”,便于商户存入、找零。对所有ATM关闭循环功能,同时在重点区域网点大量投放原封新券,确保在亚运期间,能从银行取到新的人民币。



中国人寿浙分公司持续升级线上服务质效。针对老年客户在使用APP时找不到入口、不知道业务在哪儿办、怎么办的问题,中国人寿寿险APP推出“尊老模式”,保障大字大图、简化操作、人工服务、资金安全。对于不会自助操作、不便出门的保险消费者,通过“空中客服”连线柜员,以视频对话的方式畅享便捷服务。

平安财险浙江分公司开展保险、金融、医疗健康“三下乡”活动。开发乡村振兴保、溯源保险等特色产品,为乡村消费者提供更优风险保障。通过线上平台展销以及直播等形式,助力提升农民收入。截至上半年,已落地共建乡村30个,其中17个来自浙江山区26县,累计为1.1万名农户提供超1.7亿元保险保障。

黄岩农商银行开展适老便民行动。各网点开辟绿色通道,为因病行动不便的特殊老年人群上门提供社保卡新申领、激活、换代换卡等服务,加强金融服务适老化建设,切实为老年人解决操心事、揪心事、烦心事,让消费者们真正感受到“有温度的金融服务”。

泰隆银行杭州分行建立领导包案及接访机制,优化消费者投诉渠道,优化投诉渠道信息公示。制定领导包案及接访管理细则,形成制度性约束。设定分行及支行固定“接访日”,灵活采用定点接访、重点约访以及带案下访等方式。多措并举,倾听消费者心声,了解消费者诉求,提升金融服务水平。

华夏银行杭州分行创新绿色金融服务。指导湖州分行作为绿色金融创新试点分行,对涉生物多样性保护领域的项目给予多方面的融资保障。开展名单制走访,主动上门对接,快速落实资金,设立100亿元“湖州绿水青山项目专项基金”。截至一季度末,绿色贷款余额66.12亿元,绿色贷款占比29.5%,信贷支持的领域涉及生态保护、生态修复、资源循环利用、污染治理等14个绿色金融类别。