

金融高管领航发声 合力传递消保温度

金融高管讲消保，筑牢消保安全网。今年“3·15”活动期间，国家金融监督管理总局浙江监管局部署开展领导干部下访接访活动，要求各级机构开展“金融高管讲消保”等活动时，践行“四下基层”要求，开展走访企业、解剖个案、参与调解、实地接访等多种形式的领导干部下访接访活动，集中开展金融专业咨询服务，及时化解一批疑难复杂投诉。

“您放心，这个问题我会安排专人跟进，肯定会解决的。”中国银行温州市分行积极响应号召，开展分行领导公开接访日活动，集中开展金融专业咨询，为金融消费者提供直接向领导反映问题的渠道。同时，该行副行长参与拍摄“行长讲消保”视频公开课，提示广大金融消费者要认清远离套路贷、非法集资、电信网络诈骗及虚假金融广告四类常见的非法金融活动，保障好自己的权益。高管带头讲消保更是体现在日常。该行行长蔡嘉实领导干部下访接访制度，打好协商、调解、仲裁、诉讼等组合拳，通过领导带头包案等形式有效化解疑难复杂的投诉问题。2023年分行各级领导干部包案接待181次，化解54件、办结积案1件，有力解决了群众“急难愁盼”问题。

“知道你们领导在接访，我特地来诉苦，希望领导能再考虑考虑我的特殊情况。”温州银行一贷款客户还款困难，要求与银行协商还款，专程赶到现场来沟通。3月13日，温州银行党委书记、首席风险官在温银大厦内接待来访群众，协调、答复和解决现场群众诉求。此外该行还坚持领导包案、一案一策，推动问题解决，努力把群众的“急难愁盼”解决在初始，化解在萌芽状态。据介绍，今年3月以来，温州银行组织辖内机构开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，该行还走进鹿城区七都街道上沙村文化礼堂开展“2024年金融走进文化礼堂防范金融风险”宣教活动。

消保知识进乡村 助力护好“钱袋子”

农村一直是金融知识普及的薄弱地区，村民对金融诈骗、消费者权益保护知识等存在理解的较少，信息也比较落后。针对这一痛点，多家金融机构组织金融知识宣传队走进农村。

“你们领导在接访，我特地来诉苦，希望领导能再考虑考虑我的特殊情况。”温州银行一贷款客户还款困难，要求与银行协商还款，专程赶到现场来沟通。3月13日，温州银行党委书记、首席风险官在温银大厦内接待来访群众，协调、答复和解决现场群众诉求。此外该行还坚持领导包案、一案一策，推动问题解决，努力把群众的“急难愁盼”解决在初始，化解在萌芽状态。据介绍，今年3月以来，温州银行组织辖内机构开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，该行还走进鹿城区七都街道上沙村文化礼堂开展“2024年金融走进文化礼堂防范金融风险”宣教活动。

普法防诈进社区 织好群众“防护网”

在浦东社区，不少居民参与金融知识互动答题活动。“今天的活动上我感受到了中信银行的关怀，宣传的金融知识非常实用。”李阿姨开心地说。中信银行温州分行开展了多场金融知识宣教活动。该行辖内各分支行青年志愿者们走进滨江街道东社区文化礼堂开展金融知识讲座，通过现场互动、答疑解惑、以案说法，为社区居民普及知识，引导社区居民知金融、懂明白。“3·15”活动期间，辖内网点还将通过驻商、访企业、走农村、进社区，聚集“老一新一新”开展网格化宣教，切实做好金融知识宣教。

台州银行温州分行组织辖内33家营业网点，以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题，聚焦日常生活涉及的服务场景及高频金融活动，全面开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。该行通过网格化教育宣传，扩大宣教覆盖面，落实网格化分工，将宣教工作细化到各基层网点，银行工作人员借助“社区食堂”“乡村大礼堂”等活动平台，开展“人员进户”，向消费者“面对面”讲解金融知识，进一步增强消费者维权意识，引导消费者在学中思、思中悟，让其对自身权利能有更加精准的理解。为积极发挥金融机构宣教辐射作用，绍兴银

行温州分行组建多个宣传团队，针对不同群体，开展网格化宣传活动。绍兴银行温州瑞安小微企业专营支行宣传小队联合瑞安玉海街道沿社区工作人员，走进沿江文化礼堂，为社区老年群体开展金融知识活动。活动中，该行工作人员向大家普及金融消费者依法享有的八项基本权利和理性维权能力，讲解非法集资、电信诈骗等非法金融的典型案列，引导老年消费者通过法律途径解决纠纷，帮助老年群体学习金融消费知识，提高金融素养及金融风险防范能力，持续推动金融文化“一镇一品”建设。

金融消费活动已深入千家万户，与此同时针对金融消费者权益的“隐形”侵害行为却层出不穷。上海银行温州分行以网周社区为宣传阵地，聚集银企、商户等群体，通过多形式趣味有奖问答、案例分享等方式，让更多社区群体充分了解自身权益，维护自身权益。

嘉兴银行温州分行党支部联合南湖社区党委在南湖社区食堂开展宣传活动。活动现场，工作人员设置宣传台，拉起宣传横幅，摆放宣传折页、张贴海报等，向在座老年人开展金融知识宣传的同时，举行“金融知识大闯关”活动，并为参与活动的老年人送上精美礼品。



温州银行业保险业开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

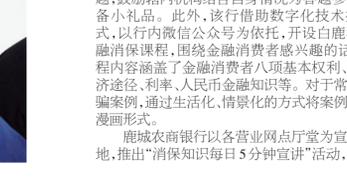
金融消保在身边 筑牢消费者权益“保护墙”

“月月都有3·15，人人都是宣教员”。今年，为做好金融消费者（投资者）权益保护宣传教育工作，国家金融监督管理总局浙江监管局首次统筹银行、证券、保险、期货在内的金融行业力量，联合浙江省金融委办公室、人民银行浙江省分行、浙江证监局、浙江省公安厅、浙江省高级人民法院共同启动“3·15”浙江金融消费者权益保护活动，统筹协调，协同发力，深化金融“大消保”工作格局。

做好金融消费者权益保护工作，是推动金融高质量发展的必然要求。在国家金融监督管理总局浙江监管局的部署下，国家金融监督管理总局温州监管分局指导温州金融机构消保工作创新提质，教育宣传与时俱进、全员性、普适性更加明显。

2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动启动以来，温州全市多家银行、保险等金融机构工作人员走进农村、走进社区、走进校园，围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项，通过通俗易懂的语言、形式多样的方式，真挚热情的服务态度，形成有声势、有特色、有亮点的教育宣传格局。

记者 邹雯雯 通讯员 徐梦茜 李莉平



金融宣传进校园 撑起青春“守护伞”

“如果你收到一份不是你购买的快递，包装上备注扫码领礼品，你会扫码吗？”“如果有人跟你说做跟单任务得佣金赚人生中第一桶金，你会相信吗？”……在交通银行温州分行与新桥街道派出所携手于温州科技职业学院开展的反诈学生中，银行宣讲员和宣讲民警以学院为引，带着学生们深入了解当前消费领域、金融领域诈骗。银行宣讲员们还通过“你问我答”“幕后揭秘”等方式与师生开展互动，让师生在听者受到分享人、参与者的角色转换中，进一步深化理性投资及消费理念。这已是该行今年“3·15”金融消保活动的第26场。

在温州理工学院金融教育基地，浦发银行温州分行营业部的工作人员在金融教育基地宣教区设立了咨询台，开展线下金融知识课堂，围绕校园贷、反洗钱及反诈等内容，以小故事折射大道理，揭露金融骗子背后的“秘密”。现场，他们还为学生们提供金融知识解答服务，发放宣传资料，向他们普及消费者八大权益以及理财产品适当性等金融知识，引导学生保护自己的合法权益，增强反诈防骗意识。

在温州城市大学，兴业银行温州分行工作人员策划了一场好玩有趣、有料又热辣的“FUN 肆嗨不打烊”主题游园会，广大师生通过参与对应的游戏获得金融知识答题机会，完成答题后可领取一份精美礼品。通过这种趣味互动游戏，寓教于乐，让学生在轻松愉快的氛围中了解消费者权益知识，提升自我保护意识。活动期间，该行累计发放宣传折页800余份、精美礼品1000余份。

保障员工权益防风险 消保“轻骑兵”进企业

温州是“民营经济之都”和制造业大市，企业员工是金融消保宣教的重点。“3·15”，温州金融消费者权益保护教育宣传活动期间，温州金融机构进企业，用丰富的宣传内容提升新市民等社会群体的金融消费权益保护意识，同时为企业送去金融服务。

工商银行温州分行走进某制鞋厂，开展以“金融消保在身边保障权益防风险”为主题的宣讲和“金融知识答题”等活动，为职工筑牢“反诈墙”，营造安全稳定的金融环境。此外，工行永嘉支行携手永嘉县旅业与餐饮行业协会共同开展“金融高管讲消保”活动，工行瓯海区支行于瓯海区瞿溪“二月初一”集市开展消费者权益保护教育宣传，积极普及反诈、防范非法集资等金融知识，提高社会公众识别风险防范能力。

建设银行温州分行则是派出多支消保“轻骑兵”走进企业，文成支行金融消保小分队走进浙江德卡控制阀仪表有限公司，努力延伸服务触角，为企业提供优质贴心的金融助力。志愿者走进车间，向工人讲解金融消费者八项权利，提示金融风险，倡议理性投资，一定要选择合适金融产品，不可盲目投资自己不了解的产品，守住自己的钱袋子；龙湾支行走进温州宏胜纤维有限公司，该企业是国家高新技术企业，志愿者们走近温州人，普及个人信息保护的重要性，通过案例讲解、知识问答等方式让企业员工认识到保护个人信息就像保护我们的财产一样重要。

平安银行温州分行践行“平安守护者行动”，数十支金融宣传小分队结合“五进八”宣传，趣味开展“3·15”金融知识嘉年华、“做金融明白人”金融知识充电活动，通过趣味互动、知识充电，用群众喜闻乐见的方式传播金融知识，调动市民们参与积极性。同时，持续优化老年人及特殊客群“金融+生活”服务体验，保障特殊客群权益；持续推进纠纷多元化解决，充分响应客户诉求，切实履行金融消费者权益保护主体责任。

招商银行温州分行则是走进滨海永瑞集团工地，与工地工人共同举办一场“金融助力滨海永瑞，共创美好未来”为主题的活动，支行员工重点向金融消费者权益保护典型案例，以及反诈、征信等相关知识开展现场宣讲，使工地工人对诈骗手段的多样性和复杂性以及征信意识有了更深入的了解。据介绍，招商银行温州分行明确金融消保工作目标，以“温暖四季·消保主题日”为主题，将每月15日确定为金融教育集中宣传日，全方位开展金融知识普及及投资者教育工作。

浙商银行温州分行多家机构组织工作人员把金融消保知识送至企业、平阳支行在主要负责人的带领下，赴多家企业现场向企业负责人、财务人员讲解金融消保知识。浙商银行温州分行营业部、瑞安支行、龙港支行将金融知识送至社区，叮嘱居民切勿因为贪图小便宜而泄露个人信息，轻易汇款款，不随意提供验证码，拒绝高额诱惑。文成支行、永嘉支行将金融知识送至校园，引导孩子们树立正确的消费观。

推进服务创新，传递消保温度。今年温州金融机构在打造全方位立体宣教体系和为民服务中，开展了一些创新性、探索性尝试。内容丰富多彩，贴近消费者日常生活，展示金融业践行社会责任，强化为民服务的生动实践。不同于传统的传统报刊、电视广告，温州金融机构多渠道宣传揭示金融风险、倡导理性投资的多媒体宣传。

农业银行温州分行转变以往单一以线下作为金融知识普及的“主阵地”模式，联合地方电台FM91.0，开展《3·15消保知识及特别栏目》“农行金融下午茶”。电台主持人和银行员工以访谈的形式，围绕消费者当前关心的热点话题“银行账户被管控”展开解读，具体包括银行卡限额原因、提升额度方式以及常见的诈骗手段等与消费者息息相关的问题。同时，在节目活动中设置趣味性的问答题，通过互动交流的形式，在线分享消保知识，解答消费者疑惑。自2022年开始，农行温州分行已累计开展《金融下午茶》电台节目超50期，话题涵盖理财、征信、反诈、数字人民币、贷款、信用卡等金融知识，已吸引当地超60万消费者参与收听。

为营造良好学习氛围，泰隆银行温州分行在常态化宣教方式基础上，编写制作线上“3·15”消费者权益金融知识答题链接，答题内容融合了金融消费者八项权利、防诈骗、权益保护、理财投资等多方面金融基础知识，引导辖内机构在开展金融消保知识宣传的基础上，邀请客户参与金融知识答题，鼓励辖内机构结合自身情况为答题参与者准备小礼品。此外，该行借助数字化技术拓展方式，以行内微信公众号为依托，开设白鹿私塾金融消保课程，围绕金融消费者感兴趣的课题，课程内容涵盖了金融消费者八项基本权利、维权救济途径、利率、人民币金融知识等。对于常见的诈骗案列，通过活化的、情景化的方式将案列设计成漫画形式。

鹿城农商银行以各营业网点厅堂为宣传主阵地，推出“消保知识每日5分钟宣讲”活动，提升金