

深入普及金融知识营造良好金融环境 亮出弘扬新时代“枫桥经验”浙江品牌

近期,2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动拉开帷幕。按照国家金融监督管理总局统一部署,国家金融监督管理总局浙江监管局突出“金融消保在身边 保障权益防风险”主题,聚焦“守护钱袋子”“做金融明白人”等品牌活动,引导辖内银行保险机构围绕普及金融消费者八大权益、强化“三适当原则”,做实网格化宣传教育,开展领导干部下访走访,积极打造弘扬新时代“枫桥经验”浙江品牌。金华监管分局落实属地监管职责,引导辖内银行保险机构将金融消保嵌入业务全流程,不断提高金融消费者维护合法权益、抵御金融风险的能力和水平。

通讯员 成卓玲 本报记者 赵琦

科学引导 融合式宣教有热度

国家金融监督管理总局浙江监管局切实压实银行保险机构主体责任,在金融宣传教育活动中普及金融消费者八项基本权利,引导金融消费者科学理性投资,帮助消费者成为金融权利的有效维护者,金融义务的有力履行者。

绍兴银行金华分行联合光南社区开展“巾帼风采耀芳华、国风古韵迎三八”暨“3·15”消费者权益保护宣传活动。活动在安排旗袍秀、插花、投壶、蹴鞠等娱乐项目的同时还向居民们进行了反对家庭暴力、反诈防诈、征信知识、反洗钱、非法集资、消费者八项基本权利等普及和宣传。光南社区老年学堂及周边社区居民百余人积极参与。活动旨在丰富精神文化,舒缓压力,聚合正能量,切实提升广大妇女及社区家庭成员识别和防范各类电信网络诈骗的能力与作为金融消费者的维权意识及维权能力。



绍兴银行金华分行联合光南社区进行教育宣传。

广发银行金华分行本级营业部的网点内,大厅摆放的宣传展架、LED屏幕滚动播放的宣传标语,厅堂经理和理财经理在大厅向客户开展的金融宣传教育活动,彰显“3·15”消费者权益保护宣教的良好氛围。该行在做好消费者理财投资宣传教育的同时,推广金



建设银行义乌分行在国际商贸城市场开展“3·15”消保专题宣教活动。

融产品时严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者。

金华成泰农商银行以总体国家安全观为引领,围绕防范化解金融风险,提高公众金融安全意识,强化投资者适当性管理和教育宣传。严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者。聚焦投资误区、金融诈骗等问题,及时进行以案说险、风险提示,提醒消费者在购买金融产品或办理贷款时,认真阅读合同,了解权利义务,审慎对待合同签订、风险测评等重要环节,增强风险责任意识,树立理性消费、价值投资观念。

以上率下 领导抓宣教有力度

为营造从业人员人人参与、人人尽责的金融消保教育宣传氛围,国家金融监督管理总局浙江监管局大力提倡银行保险机构领导高管靠前指挥,深入一线,开展“金融高管讲消保”等形式多样的活动。各机构也以实际行动响应号召,开展了内容丰富、各具特色的领导干部下访接访活动,充分发扬新时代“枫桥经验”。

工商银行东阳支行深刻践行领导干部带头抓消保、讲消保。消保分管行长带队前往浙江广厦建设职业技术学院,向该校师生发放宣传折页、进行案例讲解、宣传国家相关法律法规和监管政策,开展金融专业咨询服务,推动消保理念入脑入心。

平安产险金华中心支公司组织开展“枫桥经验”实践学习活动,活学活用“枫桥经验”各项工作方法,加强基层纠纷多元化解能力。开展总经理接待日、总经理服务日等系列活动,倾听消费者声音,了解消费

者诉求,妥善解决消费者问题,让群众“事心双解”,做到“让消费者满意”,增强消费者对金融行业的信任感和满意度。

国寿财险金华中心支公司的大厅里,公司总经理正在接待上门客户,为客户答疑、倾听、了解客户的需求,收集客户对公司产品和服务的意见和建议,充分体现了领导干部靠前指挥的消保热情,进一步引导全体员工树立消保意识,自觉维护消费者合法权益。“3·15”期间,公司辖内各网点均安排了领导接待日活动,由机构负责人接待、引导上门客户。

聚焦重点 网格化宣教有温度

小切口,大作为。国家金融监督管理总局浙江监管局鼓励辖内机构深入基层、深入群众,力求宣传范围全覆盖、网格区群众全知晓。

农业银行金华分行充分发挥“青年突击队”“党员先锋队”作用,组织党员干部、青年骨干走进农贸市场等人员流动密集场所,开展网格化宣传。该行的青年志愿者通过悬挂宣传标语、设立咨询台,为过往的市场消费者发放金融知识宣传折页,对基础金融知识进行宣讲讲解,针对社会公众关注度高的防范非法集资、防范电信网络诈骗等金融知识详细答疑解惑。

义乌国际商贸城是小商品集散中心,来往客商络绎不绝。建设银行义乌分行发挥地缘优势,在国际商贸城市场开展“3·15”消保专题宣教活动,积极向市场经营户、前来采购的国内采购商、外国友人、老年人等在市场活动的人群发放宣传折页、讲解金融知识,同时结合实际列举一些相关犯罪案例,揭露电信网络诈骗、非法集资相关的金融诈骗陷阱等,引导他们自觉远离非法金融活动,避免盲目投资和冲动交易。

在金华孝顺某企业的车间休息区,民泰银行佛堂



农行金华金东支行青年志愿者走进金华市农批市场,开展金融消费者宣教。



平安产险金华中心支公司向消费者普及金融知识。王凯悦 摄

支行的工作人员正在为厂区新员工提供开卡服务。在服务现场,该行工作人员耐心指导企业员工使用手机银行,以及各类便民功能,同时贴心讲解金融消费者各项权益,引导企业员工提升自我保护维权意识。企业负责人表示:“民泰银行佛堂支行的上门开卡服务,不仅解决了员工的资金需求,又提升了员工的金融知识和资金安全意识,真是太好了!”



国寿财险金华中心支公司总经理在大厅接待上门客户。

金融消保在身边 保障权益防风险

为切实提升消费者金融素养及风险防范意识,在国家金融监督管理总局浙江监管局统一安排部署下,国家金融监督管理总局嘉兴监管分局积极指导嘉兴辖内金融机构围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题开展“3·15”消费者权益保护教育宣传系列活动,在全市营造浓厚的金融安全知识宣传氛围。

通讯员 陈华 本报记者 赵琦 王增益

现场集中宣传,传递金融温情

3月15日当天,国家金融监督管理总局嘉兴监管分局指导嘉兴市银行业协会、嘉兴市保险行业协会在嘉兴经开万达广场联合开展“3·15”金融消费者权益保护教育集中宣传活动,将场地分为金融知识科普区、金融知识健身区、金融知识智力区、金融知识娱乐区,以寓教于乐的方式,多维度全方位地向公众宣传金融数字化信息安全、老年人选择合适自己的金融投资产品、年轻人理性借贷、警惕非法“代理维权”等金融知识。活动同步在嘉善银泰百货、平湖八百伴、海宁人民广场、海盐道德广场、桐乡万嘉中心等5地开展集中宣传。全市共150余家银行保险机构参加活动。

中国银行嘉兴市分行精心布置宣传展位,开展“消保知识翻翻乐”互动游戏,游戏中设置了一系列金融消费者八项权益、“三适当”原则、引导理性投诉、防范电信网络诈骗、非法集资等相关知识谜题。



“电信网络诈骗一般选择什么样的人下手?这个我知道,是所有使用电话、网络的人!”不断有路过的市民们驻足答题,工作人员发放金融知识宣传折页,为答对题目的群众送上奖品,解答大家对金融消保知识的疑虑和困惑,答题活动参与性、趣味性强,受到了过往群众的热烈欢迎。

为了让金融消费者权益保护知识更加入脑、入心,嘉兴中行原创歌曲《八项权益记心间》,由青年宣教员工在活动现场循环献唱。歌曲将消费者八项权益相关知识编入歌词,朗朗上口、有记忆点,吸引了大量群众聆听、拍摄,人群中时不时爆发出热烈的掌声



和叫好声,起到了良好宣传效果。

浙江平湖工银村镇银行在平湖市南河头广场以群众喜闻乐见的形式,积极开展各项多维度、趣味式金融消费者权益保护小游戏,逾百位市民驻足参与,百姓对活动赞不绝口。银行志愿者们以消保宣传展位为阵地,为来往群众科普金融消费者权益保护法和金融消费者基本权利,重点针对中老年人讲解存款保险、征信、防范电信诈骗等与金融消费者权益密切相关的内容,以浅显易懂的方式对老年人提出的问题一一解答,使其听得懂、记得住、用得上。

同时,该行紧密结合本次“3·15”活动重点内容“强化‘三适当’原则”,在活动现场嵌入金融消保嘉年华主题元素,以微型游乐场的形式吸引广大市民参与活动,寓教于乐:“欢乐套圈圈”小游戏通过趣味互动提示广大金融消费者在快乐游戏过程中也要始终提高警惕,防止被圈套……现场也通过互动答题的形式,充分调动市民们参与和体验“3·15”金融消保教育宣传的积极性,实现金融消保理念和金融知识的创意传播。

强化厅堂宣传,发挥阵地优势

“不法分子可能打着消除不良征信记录的幌子,要求被害人缴纳一定的保证金,这些千万不要相信!”平湖农商银行周圩支行的厅堂微沙龙活动如期举行。工作人员通过一个个鲜活的例子,从身边常见的真实案例入手,深入浅出地教育金融消费者认识“虚假征信”“虚假网络贷款”的危害性,避免贪小失大,落入违法分子设置的陷阱。

围绕“3·15”消费者权益日教育宣传活动,周圩支行依托营业网点作为宣传主阵地,将活动口号和征信知识等内容在辖内网点LED屏、电子屏、微信群中进行扩散;在营业网点摆放宣传折页;利用报刊、网站、公众号上刊登的宣传资料,加强公众金融知识宣传教育,切实保护金融消费者合法权益。

聚焦重点人群,尤其是老年人、未成年人、新市民等群体,平湖农商银行利用厅堂“微沙龙”宣传国家反诈中心App、96110诈骗预警劝阻专线等知识,



指导他们下载安装使用,为消费者构筑起一条反诈反诈的高堤。

建设银行嘉兴分行副行长在“3·15”当日暨“行长接待日”,来到嘉兴分行营业部,就金融消费者八大权益与常见电信诈骗案例与客户亲切交谈,切实解决群众急难愁盼的问题。

人保财险嘉兴市分公司举办纠纷调解专场活动,总经理现场参与案件调解,认真消费者听取消费者诉求。国寿财险嘉兴中心支总经理接待前来营业厅办理车险人伤理赔的客户,对来访客户提出的问题给予现场细致解答,普及金融反诈知识。

加强联动外拓,扩大辐射范围

除开展集中宣传和阵地宣传外,嘉兴辖内金融机构还深入农村、社区、校园、企业、商圈,广泛开展“五进入”教育宣传活动,提升金融知识辐射面。

杭州银行嘉兴分行联合嘉兴市公安局经开分局、市场监督管理局经开分局和嘉兴大学经济学院,共同举办“守护未来 大学生步入社会第一课”——“3·15”消费维权、反诈、金融知识进校园联合公益活动,为近300名学生带来金融安全第一课,科普消费者权益、反

诈、征信、反假等知识。

海宁农商银行长安支行联合海宁市市场监督管理局长安分局共同开展“国际消费者权益日”宣传活动,不断深化政银合作,共筑消保防线。该支行员工进行电信网络诈骗等金融风险提示和教育宣传,帮助消费者远离欺诈、误导、非法集资等非法侵害。

嘉兴银行科创支行走进秀湖氦气深海健身馆,开展以“热辣滚烫,金融助力健康生活”为主题的金融宣传,向女性朋友送上祝福鲜花和金融知识宣传折页,现场开设金融知识微课堂,讲解AI诈骗、“培训贷”骗局,倡导理性消费、理性维权,抵制非法“代理投诉”。

工行海盐支行学雷锋青年志愿者服务队走进海盐南门社区老年活动中心,在协助做好社区老人体检工作的同时开展金融知识普及宣传。重点针对老年人常见金融风险开展反诈防骗等知识宣传讲解,通过聊天形式,把书面的知识以易懂的语言转述给老人。

国寿财险嘉兴中支消保先锋队走进嘉兴法治文化公园,用通俗易懂的语言向公园内的群众细致讲解了防范非法集资、电信网络诈骗、反洗钱等热点问题,劝导大家要理性思考,提高辨识意识,向老年群体重点强调要警惕养老服务、养老产品等诈骗情形,叮嘱老年人在日常生活中不轻信陌生电话和短信。

人保财险海宁支公司组建党团青年志愿者走进商圈、走进小区开展金融消费者权益保护宣传活动。活动现场,志愿者们向外卖小哥、店家、社区中老年人发放宣传折页,宣导金融政策、普及保险知识,开展金融反诈宣传。

巧用科技手段,深化宣教成效

在3月15日前后,嘉兴辖内银行保险机构突出浙江特色,借助科技手段,通过每日在公众号、朋友圈、网点等阵地集中展示“3.15”浙江“做金融明白人”系列宣传教育活动短视频等,持续深化宣教成效。据统计,辖内法人机构发布原创消费风险提示或“以案说险”信息59条,原创教育宣传文案点击数量9.45万次。中国银行嘉兴市分行走进嘉兴《新闻今日谈》直播间,参与“以诚为基 以信为本 315消费者权益系列访谈活动”,通过直播访谈形式,开展消费者权益保护系列宣传教育,解答金融消费者权益保护知识,为消费者防范电信网络诈骗支招。

中国人寿嘉兴分公司借助3月15日晚上《守护幸福生活,让爱从一份保障开始》直播活动,通过“西行CITY WALK,陷阱知多少”金融反诈小游戏的形式,邀请广大员工和客户积极参与互动,传播正确认识金融保险产品,科学规划个人及家庭的财务的理念。

杭州银行嘉兴分行制作原创金融知识小视频。分行员工自编自导拍摄了《陌生快递或藏诈骗陷阱》,告知在接到陌生电话与快递时要保持警惕,谨慎填写个人信息或扫描二维码,保持自身财产安全。

中国银行嘉兴市分行开展“行长讲消保”系列视频公开课活动,原创制作“行长讲消保”短视频,通过风险提示的形式,向消费者讲解“征信修复”诈骗的典型表现以及防范措施,并于省行官方视频号刊登,在微信视频号、朋友圈广泛宣传,取得较好效果。