

金融宣教聚合力 保障权益暖民心

近期,国家金融监督管理总局湖州监管分局根据金融监管总局、浙江监管局统一部署,以“四新”工程为引领,围绕“金融消保在身边、保障权益防风险”主题,组织辖内银行保险机构深入开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动期间,国家金融监督管理总局湖州监管分局指导辖内银行保险机构创新宣教载体、凝聚宣教合力,常态化开展“做金融明白人”系列金融宣教活动,网格化推动金融宣教“五进”活动,进一步提升消费者金融素养和风险防范意识,倡导理性投资,守好人民群众的“钱袋子”,共同营造和谐健康的金融消费环境。

通讯员 吴炎 本报记者 蔡家豪

线上互动宣教“氛围浓”

“宣称投资可获高回报,大家要当心,这是诈骗分子的惯用诱饵”。为进一步扩大金融消费者权益保护教育宣传活动覆盖面,湖州银行充分发挥新媒体渠道的桥梁作用,依托湖州官方新闻客户端“南太湖号”组织开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动专场直播,通过问答互动、案例剖析、政策宣讲等形式解读金融消费者八项基本权利,同时聚焦投资误区、金融诈骗常见问题组织开展以案说险,让广大金融消费者“听得懂、记得牢、易传播”。直播期间,在线听众累计超过15.56万人次。

吴兴农商行在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,由该行负责人带队上线FM105《行风热线》,围绕金融产品与服务、消费者投诉咨询、金融知识宣传教育等内容,在线与广大听众朋友进行互动问答。德清农商行创新推出互动式金融知识线上答题活动,围绕金融消费者权益保护、防范电信网络诈骗、理性消费投资等内容设置题目,通过轻松有趣的线上竞答形式,帮助广大消费者了解金融产品和服务,掌握风险识别和防范技能,共同营造安全、健康、和谐的金融消费环境。

特色驿站宣教“显温情”

“这样的宣传活动方式真的挺有帮助!”“便捷了我们外国朋友在中国的工作生活,非常感谢!”几位在活动现场咨询的外籍人员有感而发。近日,中国银行湖州市分行积极参与由湖州市委人才办、市外办、市友协联合举办的“国际友人品湖州”活动,为到场的外籍人士搭建金融消费者权益保护“会歇驿站”。

活动现场,中国银行湖州市分行工作人员向参会的逾百名在湖外籍企业高管、外籍教师、外国高层次人才、留学生等国际友人推荐境内金融服务指引“中银指南针”微信小程序,并为外籍人员耐心解答国内支付便利化政策、账户开户、结售汇、快捷支付、人民币现钞收兑和数字人民币等常见业务问题,为在湖工作、生活的外国友人提供便捷、实用的宣教服务。

该分行负责人表示,后续将继续联合政府力量,



中国人寿湖州分公司负责人接待客户来访咨询



中国银行湖州市分行工作人员为外籍人员提供宣教服务

以切合客群实际需求特点为导向,探索金融消费者权益保护宣教新模式,营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围,切实做到“金融消保在身边”。

“感觉心里暖暖的。”一位正在“温暖驿站”休息的外卖小哥由衷地感慨道。这是浙商银行湖州分行积极推动“浙银向善·温暖驿站”建设给群众带来的福音。近日,该分行在长兴支行创新设立“温暖驿站”,驿站能够提供自助充电、饮用水、金融知识宣传教育等基础服务功能,为环卫工人、快递员等户外劳动者提供一处“累了能歇脚、没电能充电、渴了能喝水、饭凉能加热、疑问能咨询”的休息港湾,使得银行网点这一物理场所同时承载“金融服务”和“社会服务”的双重属性。

该分行负责人表示,接下来还将继续升级推出“温暖驿站2.0”,把“驿站”概念从“自助服务区”扩大至整个营业厅,为周边百姓群众提供“宣传教育”“权益保护”“客户关爱”等各类社会化服务功能。

领导接访宣教“零距离”

为进一步畅通消费投诉渠道,普及金融知识,国家金融监督管理总局湖州监管分局组织辖内银行业保险业于2024年3月15日至3月21日集中开展领导接访周活动,为广大金融消费者解疑答惑,集中解决一批疑难件、复杂件,提升消费者金融素养和风险防范意识。

“保险产品内容介绍确实很清楚,没想到还是保险公司领导亲自接待的。”一名在中国人寿湖州分公司客户体验中心咨询保险相关业务的女士表示。近日,中国人寿湖州分公司负责人在市本级客户体验中心开展来访客户接待工作,并提供保险服务咨询和金融知识普及宣传教育服务。该负责人在接访过程中,耐心回复客户提出的各种问题,无论是金融产品特性,还是服务流程细节,都一一给予详细解释,让客户感受到公司的专业和诚意。

“真的要谢谢你们,不然我们今天就白来一趟

了。”3月15日,7名农民工特意请假一起来银行办工资卡,因不了解情况,只带了身份证就直奔营业网点,结果一来就被难住了。

当日正值“行长接待日”,兴业银行湖州分行负责人第一时间接待他们,一边让他们稍作休息,一边让客户经理立即联系他们单位财务部门,让其尽快出具一份办卡人员身份证明材料,以最短时间为他们完成了业务办理。该负责人表示,“行长接待日”活动的开展,搭建起了与客户零距离沟通的“连心桥”,进一步畅通金融消费者服务路径和维权渠道。

金融网格宣教“暖民心”

湖州银行业保险业汇聚行业力量,依托覆盖乡镇街道的金融网格宣教体系,广泛组织“进校园”“进农村”“进社区”“进企业”“进商圈”等形式多样、群众喜闻乐见的宣教活动,让金融知识走进百姓生活、融入日常生活。

聚焦校园,杭州银行湖州分行组织青年志愿者走进湖州市教育康复学校、长兴星语残疾儿童康复中心,通过互动小游戏、角色扮演和赠送绘本等方式,普及金融基础知识,用爱点亮“星空”,为“星星的孩子”开启了一扇金融之窗。交通银行吴兴支行负责人带队走进湖州枫叶国际学校,以“家长进课堂”形式开展宣传互动,通过设摊、讲座等方式向在场的教师们普及消保金融政策、金融服务政策、反诈、理性投资与消费、纠纷调解等知识,以期通过对教师们的宣教,让更多青少年更便捷地获得所需金融知识。

聚焦农村,人保财险湖州分公司组织多批金融宣教员分赴八里店镇田庄村、安吉山河村等网格责任片区,重点普及金融诈骗、非法集资、金融“陷阱”、谨防中介黑产等知识,增强网格村民金融反诈意识和提升风险防范意识,树立正确价值投资观念。人保寿险德清支公司走进德清村,开展金融消费者权益保护知识宣讲活动,向村民手把手演示如何使用手机查电子保单,围绕日常生活所涉及的金融服务场景开展有针对

工行湖州分行

3月10日,工行湖州分行联合该家属邻里中心开展了“守护安全 畅通消费”“3·15”主题宣讲活动。

活动现场,“工行驿站”的志愿者们以PPT授课和发放宣传折页的形式,向老年客户宣传国家普惠金融、养老金融等政策,以及理财投资、远离非法集资和反诈防骗等与居民生活密切相关的内容。重点结合高发频发的电信诈骗典型案例,用通俗易懂的话语,为大家讲解“什么是电信诈骗、日常安全陷阱及案例、防诈骗指南、防诈知识提示、征信和规范用卡”等内容,切实提升民众的防诈意识和识诈能力。

当天现场参加听课的社区居民共计80余人,活动



氛围热烈,取得了良好的效果。

绍兴银行湖州分行

近日,绍兴银行湖州分行多形式开展金融消费者权益保护宣教活动。

湖州分行营业部走进青塘小区活动室,开展金融消费者权益保护教育宣传活动,现场设立咨询台,为社区群众普及消费者八项基本权益,讲解常见金融诈骗案例及其预防手段,帮助群众守好钱袋子。

安吉支行以网点厅堂为宣传主阵地,通过LED电子屏、厅堂落地屏,持续不断播放宣传标语和视频,同时利用每月一次的客户沙龙,宣传防范电信诈骗、消费者权益保护、征信安全等各种金融知识,营造良好宣传氛围。

长兴支行客户经理深入企业,通过派发宣传折页、现场答疑等方式,进行支付结算、防范金融诈骗、反洗钱、存款保险、征信等金融知识普及,助力企业员工增强风险防范意识和责任意识。

南浔支行前往南浔外滩五号商圈附近开展宣教活动,用座谈方式向在场的企业主送去金融提示,提示其警惕非法集资、避免财产损失,科学评估风险、合理配置资产,保护个人信息、谨防网络电信诈骗。



德清雷甸支行通过扫街的方式在网点所在的网格村和社区进行宣传,向广大群众发放宣传折页,进行金融知识普及,尤其开展了以老年人宣教对象的防范电信网络诈骗宣传,提醒群众保护好自己的权益。

下一步,绍兴银行湖州分行将持续面向不同人群,多层次、多样式地做好金融消费者权益保护宣传普及工作,为维护和谐稳定的金融消费环境贡献绍兴力量。

金华银行湖州分行

金华银行湖州分行通过提前布置,有效发挥营业网点宣传主阵地宣传效应。各网点通过设置展台摆放宣传折页、张贴海报、LED宣传栏滚动播放标语、大厅电视端播放反假反电诈等视频、展示现场投诉流程图等形式展开宣传,向前来网点办理业务的客户讲解金融消费者权益保护相关知识,介绍该行优质服务内容,普及消费者权利、责任和风险。

为进一步扩大本次宣传半径,提高宣传教育效果,分行组织开展多部门联合行动,针对该行客群特征,制定多维度金融消费者权益保护宣传活动方案,组织各部门条线业务骨干走村入企、深入商圈园区,通过分发宣传折页、现场一对一讲解等方式,用浅显易懂的语言向各类消费者讲解消费者八项基本权益,宣传反洗钱、反假币、个人信息保护、账户支付安全、理财产品风险等金融知识,提醒广大消费者防范非法集资、电信诈骗,让金融消费者知晓高收益高风险,树立正确投资观,做理性投资者。

同时,分行持续推进老年人等特殊人群消费者权益保护及金融服务政策的宣传教育。分行跨部门



组织人员进社区开展宣传活动,贴近老年人日常生活,通过生动通俗的案例讲解,重点宣传如何防范电信网络诈骗、用卡安全、非法集资、反假币等风险提示,叮嘱老年客户在日常生活中要提高防诈骗能力,遇事要警惕。同时,积极推广该行老年版手机银行、特殊群体上门服务等适老服务项目,普及老年人生活中实际需要的金融知识,切实解决老年群体金融领域困难,提升适老服务质效。

台州银行湖州分行

3月14日,台州银行湖州分行深入开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动期间,工作人员积极向群众发放精心制作的消费者权益保护折页,并结合身边发生的真实案例,由浅入深地讲述金融消费者八项权益、投资适当性、理性消费、个人信息保护等金融知识,帮助群众树立理性消费观、价值投资理念,提升大众金融安全意识。工作人员积极解答群众在金融消费过程中遇到的困惑和问题。

该行将以此为契机,持续做好金融消费者权益保护教育宣传,切实保护金融消费者权益,为广大消费者提供更加贴心的服务,提升金融消费者的获得



感、安全感,为打造和谐金融环境作出应有的贡献。

民泰银行湖州分行

民泰银行湖州分行近日在辖内组织开展“3·15”金融消费者权益保护系列宣传活动。

活动期间,分行各网点大厅利用LED、悬挂横幅对金融消费者权益进行宣传,在营业大厅电视循环播放高管讲消保、电信网络诈骗、非法集资等案例,普及消费者基本权益,提醒客户“不轻信、不汇款”。

与此同时,分行工作人员前往辖内街道、社区,设立金融知识宣传站点,向群众发放宣传折页、宣传品,现场讲解等形式,以生活中的真实案例为切入点,帮大家普及非法集资、网络电信诈骗、维护金融消费者八大基本权利、反假币等金融知识,帮助群众提高警惕,增强金融防范意识,树立正确的消费观,活动现场共计发放宣传折页700余份,帮助群众现场答疑60余次,发放宣传品350余份。

该行及辖内各单位将金融政策、金融知识传递到



小微企业,积极开展以“送政策上门送服务入户”为主题的金融知识宣讲活动,通过宣讲最新金融优惠政策及金融知识,为大小微企业送去金融服务的的同时,也提醒广大群众提高风险意识,进一步提高小微群体金融知识获得感,切实守牢自己的“钱袋子”。

嘉兴银行湖州分行

3月15日,嘉兴银行湖州分行前往塔下街社区党员之家组织了以“金融消保在身边、保障权益防风险”为主题的宣传活动。通过金融权益宣传及开展趣味小游戏的方式,向老党员干部们送去嘉兴银行不一样的关怀。

活动一开始,工作人员悬挂横幅,向居民派发宣传折页,并对各项金融消保条例进行了梳理讲解,现场营造浓厚的宣传氛围。随后,分行消保条线分管行长向党员们进行金融知识宣讲普及,对居民关心的消费者八项基本权益、防范金融诈骗、守护好“钱袋子”等金融知识进行详细的举例与讲解,进一步提升居民的自我消费保护意识。期间穿插了一场趣味横生的“幸运抓彩币”游戏,引导居民们摸透一些“江湖骗术”的套路,提醒大家要时



刻保有一双慧眼,不能盲目消费。本次活动获得了社区与党员居民们的一致好评,他们还一起签订了“金融消费者相权益保护倡议书”。