

金融消保在身边 保障权益防风险

绍兴市银行业保险业积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动

随着消费者权益保护意识日趋增强,每年的消费者权益保护日社会各界组织的一些活动也更加具有了深刻而生动的教育意义。近期,国家金融监督管理总局在全国范围内组织开展“3·15”消费者教育宣传活动,旨在践行金融工作政治性、人民性,切实提升消费者金融素养及风险防范意识。国家金融监督管理总局浙江监管局结合当地实际,突出浙江特色,打造弘扬新时代“枫桥经验”浙江品牌,开展了一系列活动。国家金融监督管理总局绍兴监管分局认真贯彻落实浙江监管局关于“3·15”宣传活动的工作部署,组织开展系列宣传教育活动。结合当地实际,指导辖内银行保险机构围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题,制订活动方案,确保网点全覆盖、人员全参与,同时利用好营业网点、官方网站、微信、客户端等宣传阵地,加大与其他政府部门、社会团体的协同,开展具有当地特色的宣传活动,切实提高活动成效。

通讯员 姜杉 本报记者 赵琦

立足网点阵地 增强宣传实效

活动期间,绍兴各银行保险机构依托营业网点作为宣传教育主阵地,摆放宣传折页,张贴宣传海报,同时在LED显示屏等载体播放宣传口号和宣传视频,营造宣传氛围。

建设银行绍兴分行利用“枫桥式”金融消保服务站和各营业网点的“劳动者港湾”,向消费者宣传反诈、反洗钱、反恐、存款保险等金融知识。一些金融机构则将消费者权益宣传教育活动和其他主题活动结合起来,让宣传教育的形式丰富多样、更受欢迎。中信银行绍兴分行在“三八”国际妇女节当日,组织全辖营业网点开展“花赠佳人 反诈知识带回家”厅堂活动,向每一位走进网点的女性客户献上一支“反诈鲜花”(鲜花附反诈漫画卡片)并送上温馨的节日祝福。中国人寿绍兴分公司开展“77+7+7”消保宣传周打卡活动,活动期间各柜面将于7个工作日内完成7项打卡任务,包括金融消保宣传在柜面、消保知识学习在柜面、金融消保竞赛在柜面、金融消保宣教在柜面等,让受众更有参与感、体验感,做到寓教于乐。

创新工作形式 打造宣传声势

绍兴各银行保险机构积极拓宽宣传渠道,以更广泛、更深入、更丰富的方式向金融消费者传递金融知识,让消费者听得懂、学得会、用得着,提升消费者金融服务的获得感和满意度。

围绕金融消费者八项权益,防范非法集资、打击不法贷款中介、强化金融纠纷多元化解机制等内容,



国家金融监督管理总局绍兴监管分局联合绍兴市银行业协会、绍兴市保险行业协会,3月15日全天在世茂广场举行“3·15国际消费者权益日”纪念活动暨“放心消费嘉年华”公益活动。

国家金融监督管理总局绍兴监管分局组织各银行保险机构开展“金融高管讲消保活动”,推动高管带头讲消保、说案例,在“3·15”宣传周内,共录制60余份宣传视频,并在微信公众号等渠道播放、转发,扩大宣传覆盖面,营造良好金融文化氛围。

国家金融监督管理总局浙江监管局在组织各银行保险机构开展“金融高管讲消保”活动的同时,还注重突出浙江特色,结合开展走访企业、解剖个案、参与调解、实地探访等活动,集中开展金融专业咨询服务,及时化解矛盾纠纷在基层。

在“3·15”活动期间,绍兴辖内各银行保险机构积极畅通投诉反映渠道,制订领导下访接访方案,与客户“面对面”交流,倾听客户心声、了解客户诉求、解决客户疑问。在3月11—15日期间,平安银行绍兴分行行领导、各支行行长均开展了接访活动,截至3月14日,共收到客户意见13条,解决客户投诉2件。太平人寿绍兴中心支公司各网点负责人、党员带头开展现场接访,共计开展接访6人次,深入倾听消费者诉求,现场化解纠纷问题。

为强化线上宣传效果,各银行保险机构积极制作原创宣传视频,利用新闻媒体等线上平台,提升宣教直观性和趣味性。工商银行绍兴分行积极发动员工创作宣传漫画与书法作品,并通过微信等网络平台传播。中国银行绍兴市分行制作原创宣教视频、宣教长图、宣教方案等17份,重点利用媒体平台、全行员工线

上渠道开展推广,活动期间共实现阅读量70.2万。邮储银行绍兴市分行与当地FM93.6绍兴之声合作,并利用短信平台发送金融知识宣传短信,加大风险提示力度,扩大金融宣传影响力。

绍兴是“枫桥经验”的发源地。近2年,在金融领域,国家金融监督管理总局绍兴监管分局积极践行新时代“枫桥经验”,推广建设“枫桥式”金融消保服务站,建立健全人民调解组织作用,试点设立金融“共享法庭”,有力促进了金融消费者权益保护工作。

绍兴辖内各银行保险机构在“3·15”活动期间,利用消保服务站、金融“共享法庭”、银保调委等平台解决金融纠纷,深刻体现金融为民、便民维权理念。中国人寿财险绍兴中心支公司法务岗人员鲁央央在“共享法庭”客户调解室接待上门的事故双方沈先生和杜女士一行人,对案件进行详实剖析,并就双方理赔事项争议点进行协商谈判、耐心疏导,最终双方达成一致意见,同意和解并当场签署了调解协议书。

聚焦重点人群 提升消保温度

聚焦“一老一少一新”等重点群体,将金融知识送进农村、社区、商圈、校园、企业,助力提升广大消费者金融素养。

“老师傅,购买理财首先要去看正规的金融机构,可以看看他们墙上有没有挂着金融许可证,不要



建设银行绍兴分行的“枫桥式”金融消保服务站和“劳动者港湾”,向消费者宣传普及金融知识。



太平人寿绍兴中心支公司现场接访,解决群众“急难愁盼”。

资源和社会保障局、残疾人联合会开展了一场以残疾人为主要受众的别开生面的金融知识宣传活动,活动现场共分发折页800余份,为200余名群众提供金融知识咨询。人保财险绍兴分公司走向“新业态群体”外卖员,为外卖骑手耐心讲解消费者维权途径、法律知识。交通银行绍兴分行联合中国人民银行绍兴市分行、越城公安分局反诈中心与绍兴市职业技术学院开展“3·15”金融消费者权益保护暨反电信网络诈骗教育宣传主题日活动。活动中,工作人员针对在校大学生群体开展了金融消费者八大权益、避免“校园贷”陷阱及做好个人信息保护等金融消保知识宣传,并就电信网络诈骗打击治理的难点、常见诈骗手段和防范要点等进行了反诈知识教育。诸暨农商银行枫桥支行、应店街支行、姚江支行等联合公安派出所、市场监督管理局等单位,为广大农民讲解反假币、人民币保护等金融知识,面对面给群众送上丰盛的“金融大餐”。恒信农商银行携手绍兴市委老干部局开展“党建联建+志愿服务”活动,对反诈、反洗钱、电子支付进行宣传,营造协同宣教新氛围。

据悉,国家金融监督管理总局绍兴监管分局下阶段将继续坚守“金融为民”的初心,积极开展常态化、场景化、通俗化、网格化的教育宣传活动,重点做好老年人、农村居民、新市民等群体的宣传教育,让更多消费者学金融、懂金融、信金融、用金融,切实增强金融消费者获得感、幸福感、安全感。

筑牢权益保护“防火墙” 守护金融消费者“钱袋子”

做好金融消费者权益保护工作,是深化金融供给侧结构性改革、推动金融高质量发展的必然要求,也是维护金融秩序、确保金融持续稳健运行的重要基础。

为持续推动金融消费者权益保护工作高质量发展,国家金融监督管理总局浙江监管局贯彻落实《国家金融监督管理总局办公厅关于开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动的通知》,指导辖内银行保险机构围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题,聚焦“守护钱袋子”,开展“做金融明白人”系列消费者权益保护教育宣传活动,全面筑牢防范非法集资、银行卡盗刷、电信网络诈骗等违法行为的“防火墙”,切实保护广大金融消费者的合法权益。

通讯员 傅林艳 徐振皓 崔雅 李新萍 本报记者 郑谦

防范非法集资 远离金融诈骗

非法集资是指未经金融监管部门批准,向社会公众非法募集资金的行为。这种行为不仅破坏了正常的经济秩序,还给广大人民群众带来了巨大的经济损失,严重侵犯了消费者的知情权、公平交易权和财产安全权。

为提高社会公众的金融风险防范意识和风险识别能力,培养公众理性投资、风险自担的正确理念,从源头上遏制非法集资风险的发生,国家金融监督管理总局衢州监管分局指导辖内银行保险机构结合自身业务特点,以点带面,聚焦重点领域和重点人群,有针对性地开展非法集资宣教活动。同时,督促辖内各银行保险机构严守准入关口,筑牢涉非风险传染防火墙,防止涉非风险通过股权投资、业务办理等方式向



建设银行龙游支行工作人员和民警劝阻客户汇款陌生账户,为群众挽回损失。

金融机构传染。

“真的太感谢你们了,要不是你们认真负责,我的钱可就打水漂喽!”今年1月,建设银行龙游支行柜面人员凭借敏锐的观察力和责任心,联合警方成功堵截了一起集资诈骗案件。

当日,该客户来到建设银行龙游支行柜面办理转账业务,该行工作人员严格按照反诈工作要求进行询问后,得知该客户曾投资过“大唐天下”公司,公司破产后,有人联系他说可以退投资款,但要先打一笔款过去。该行工作人员意识到情况不对,便联系了当地派出所民警,在对客户的手机聊天记录进行研判后,确定他遭遇了诈骗。起初,不管民警和该行工作人员如何劝阻,客户执意要汇款。之后,民警联系上了客户的家人,并在大家晓之以理地劝说下,终于让客户意识到自己遭遇了诈骗,并删除了诈骗分子的联系方式,成功避免了财产损失。最后,知道真相的客户对民警和建设银行龙游支行表达了感谢,并表示今后遇到类似的情况,再也不会轻信,更不会给对方转账。

近年来,为预防和减少集资诈骗案件的发生,建设银行衢州分行柜面人员严格执行“三看、两问、一核对”,持续引导客户增强风险防范意识,把防范非法集资作为“我为群众办实事”实践活动的重要内容,着力守护好群众的“钱袋子”。

同时,为进一步强化非法集资风险防控,建设银行衢州分行在国家金融监督管理总局衢州监管分局的指导下,于全辖范围内对涉及投资领域非法集资风险隐患开展了“摸排全覆盖、处置硬措施、风险软着陆”的排查整治专项工作。加强涉众投资领域风险监测预警,清楚掌握辖内相关风险底数情况,发现化解一批潜在风险隐患,查处打击一批违法犯罪活动,督



中信银行衢州分行联合衢州市市场监督管理局、钟楼街道举办消费者权益保护宣传活动。

促帮扶一批风险问题企业规范经营,切实遏制增量风险,压降存量风险。具体任务包括:明确工作责任,制定工作方案,组织开展排查工作,及时处置发现的风险隐患,加强宣传教育,建立长效机制等。

防范金融风险 保障用卡安全

为预防和打击银行卡犯罪,维护持卡人权益和社会公众对银行卡支付的信心,更好地发挥银行卡促进经济增长的作用,国家金融监督管理总局衢州监管分局指导辖内银行机构不断完善银行卡交易信息的动态监测机制,持续加强大额、可疑交易信息监测和报送,常态化开展银行卡安全用卡常识宣传,切实加强银行卡安全管理,提升银行卡安全用卡公众认知度。

“没想到防止银行卡盗刷这么简单!”刚刚结束“合规用卡 安全支付”沙龙活动的刘先生高兴地说。

为不断增强安全用卡意识,保护金融消费者合法权益,中信银行衢州分行以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题,全面启动“3·15”消费者权益保护教育宣传活动,组织使用手机银行频率高的客户观看反诈宣传,为青少年和老年人讲述买卖银行卡的危害、普及如何防范银行卡盗刷的知识,通过真实的案例进一步提醒、警示、引导客户安全使用银行卡账户。

近年来,银行卡盗刷现象时有发生,“卡在身上,钱却没了”让部分客户不敢使用银行卡、不相信银行卡。中信银行衢州分行立足工作实际,多维度、全方位开展消费者权益保护宣传。对前来开卡的客户,该行大堂经理都会认真询问开卡意愿和具体用途,强调不得出租、出借银行卡,从而引导客户正确使用银行卡,保管好个人账户信息,避免个人信息被盗用。同

行机构创新构建反诈宣传阵地,利用银行一线网点,有针对性地为客户提供有趣、有用的反诈知识宣讲。同时,指导辖内银行保险机构强化科技力量支撑,不断提高风险识别、监测和预警能力,有效堵截诈骗活动。

“谢谢你们上次的劝说,还好你们劝阻,要不我当场要被骗子骗去10万元,你们的工作人员还很上心,打电话关心我。”这是近日出现在宁波银行衢州分行营业网点的一幕,市民唐阿姨正热情地与大堂经理聊着天。

据了解,3月初,唐阿姨来到该营业网点执意要求将到期的理财予以赎回,表示自己刚被“种草”了一个投资平台——“空间站”,前期小打小闹投资的钱马上就有收益了,还不忘推荐银行员工一起投资。该网点大堂经理向唐阿姨了解情况后,发现其口中“投资平台”的小程序界面异常简陋,“客服”与客户的聊天记录中频繁出现“高收益零投资”“能赚好多”“再不买就来不及了”等煽动性明显的诈骗话术,于是认定这是一笔典型的虚假网络投资理财类诈骗。为了保障消费者的资金安全,大堂经理对唐阿姨进行了风险提示,并联系就近派出所民警,对阿姨进行了投资劝阻,最终唐阿姨删除了小程序及“客服”微信,成功挽回了10万元资金。此后,T+1日大堂经理对唐阿姨进行了电话回访,再次强调了理性投资、防范诈骗的重要性。

这就是宁波银行衢州分行积极落实的“反诈巡视员”机制,以专业素质过硬的大堂经理为网点反诈巡视员,落实日常网点金融服务。同时,在遇到网点涉诈市民时,宁波银行衢州分行明确施行“一判断,二联动,三回访”的三项规范动作,温情对客,在提升服务质效的基础上,也更好地保护广大消费者的合法权益。据统计,2023年至今,宁波银行衢州分行各网点共成功劝阻6名客户,为消费者保障资金近82万元。



宁波银行制作发布的“3·15”反诈宣传手册