责任编辑:李伟民 版式设计:郑娜莉 电话:0571-87799117 E-mail:kjjrsbwm@vip.163.com

共筑消保防线 点亮美好生活

守护金融安全,共筑消保防线。金融消费者权益保护关乎千家万户,是构建和谐金融生态的重要基石。

3月11日,浙江金融监管局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召开“3·15”浙江金融消费者(投资者)权益保护活动启动会。

为积极开展“3·15”浙江金融消费者(投资者)权益保护活动,各金融机构紧紧围绕“保障金融权益,助力美好生活”活动主题,精心策划、积极推进消费者权益保护宣传教育工作。通过多层次、多形式的宣教活动,将金融知识普及做深、做细、做实,切实为消费者合法权益保驾护航。

本报记者 徐慧敏 通讯员 陈慧敏 欧雪芳 徐稳

工行瓯海支行以温州瞿溪“二月初一”会市传统民俗活动为契机,现场设立宣传展台。

金融高管讲消保
打造客户“连心桥”

金融高管讲消保,筑牢消保安全网。今年“3·15”活动期间,浙江金融监管局部署开展领导干部下访接访活动,要求各机构在开展“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。

在浙江金融监管局的部署下,温州金融监管分局确定3月14日~3月18日为分局和辖内银行保险机构领导接访周,温州分局及辖内各银行保险机构领导班子将在此期间集中开展接访活动,为广大金融消费者解疑答惑,集中解决一批疑难件、积案件。

工商银行温州分行领导班子高度重视“3·15”浙江金融消费者权益保护活动的开展。为进一步畅通沟通渠道,以更安全、更便捷、更温暖的金融服务守护人民群众的美好生活,3月11日,工商银行温州分行开展行长接待日活动,分行党委委员、纪委书记徐剑峰全天候与来访客户进行面对面沟通,倾听诉求、解答疑问,以真诚服务架起沟通桥梁,以实际行动践行“以客户为中心”的服务理念。该行积极响应号召,参与温州市第二届“放心消费嘉年华”大型公益促消费活动。活动现场,该行通过设立咨询台、悬挂宣传横幅、播放原创警示教育视频、发放金融宣教手册等多种形式,结合典型案例,向市民传播防范各类金融风险知识。

金融防非反诈是消保工作突出的内容之一。从反诈宣传的第一线,到助残帮扶的每一个角落,工行温州龙湾支行始终以工行驿站为纽带,将金融力量与社会责任紧密结合,用实际行动保障金融消费者的权益,助力美好生活。龙湾支行工行驿站走进永中街道养老服务中心的残疾人之家,为特殊群体送去关怀与温暖。活动中,志愿者通过发放宣传折页,讲解网络刷单、冒充公检法、投资理财等常见诈骗手段,结合案例漫画,提升特殊群体防范意识,指导下载国家反诈App,筑牢金融安全防线。本次活动,工行还融入了“共富工坊”的理念,在现场,志愿者与残障人士共同参与手工制作,了解金融需求,解答疑难问题,展现工行助力共同富裕的担当。志愿者们还为残障人士赠送了雨伞、厨具、米油等生活物资,并与他们亲切交流,倾听心声,传递“工行温度”。

工行温州分行相关负责人表示,该行紧紧围绕“以人民为中心”发展理念,结合“线上+线下”全覆盖式宣传模式,致力于为金融消费者打造和谐、健康的金融消费环境,以金融力量守护人民群众的“钱袋子”,用实际行动践行社会责任,为实现共同富裕、建设和谐社会贡献更多工行智慧与工行力量。未来,中国工商银行温州分行将继续深化“金融为民”的服务理念,不断创新服务模式,丰富消保内容,将金融关怀送到每一位群众身边。

场景化教育
将金融知识藏进灯谜

在浙江金融监管局的部署下,各银行保险机构积极利用新媒体线上阵地和全省营业网点线下阵地,提升宣传深度和广度,进一步帮助市民增强维护自身合法权益的意识和能力。

“您知道消费者拒绝强制交易的法律依据是哪项权利吗?”“根据规定,银行处理投诉的时限最长不能超过多少个工作日?”“发现银行卡被盗刷后的首要措施是什么?”——在五彩灯笼垂挂的谜面下,中国银行温州市分行的金融知识竞答展区人头攒动。

3月14日,温州市2025年“3·15国际消费者权益日”纪念活动暨第二届“放心消费嘉年华”公益活动在市府路世纪广场盛大启幕,中国银行温州市分行携手中银三星人寿保险有限公司温州中心支公司、中银保险温州中心支公司,以“保障金融权益 助力美好生活”为主题,构建多维教育宣传体系,通过趣味灯谜、非遗糖画等创新形式,将金融知识普及融入传统文化体验,打造了一场别开生面的金融教育盛宴。在现场,该行分行副行长、各支行分管行长现场受理咨询,三日内累计解答老年人理财误区、青少年金融启蒙、金融产品咨询等专项问题20余件,为消费者提供一站式的金融服务。与此同时,该行在设立钱币鉴赏台、法律咨询站、小小银行家课堂等场景化教育体验区,通过“沉浸式学习动线”精准触达市民。

中国银行温州市分行通过趣味灯谜、非遗糖画等创新形式,将金融知识普及融入传统文化体验。

记者在现场看到,中国银行温州市分行设置了艾草锤制作、糖画DIY等非遗手作,同步嵌入金融知识讲解。其中趣味灯谜活动因创新融合金融消保知识点,创下一天400人次的互动记录,既传承了灯谜文化传统,又实现了消保知识“润物细无声”的渗透效果。

据了解,本次教育宣传活动为期三天,累计吸引参与者近万人次,赢得现场群众的热烈反响和一致好评。下阶段,中国银行温州市分行将积极履行国有大行责任担当,将传递金融消费者权益保护理念与为民办实事相结合,持续深化金融教育宣传创新模式,向社会公众展现“以人民为中心”价值取向新风尚。

防非反诈县域行
打通宣传“最后一公里”

今年“3·15”浙江金融消费者权益保护活动期间,浙江金融监管局组织开展“理财有方 钱袋守护”专项行动。开展金融防非反诈教育宣传县域行,充分发挥县支局贴近一线的优势,指导银行保险机构下沉重心,深入五大基层场景,让金融知识直达更多基层群众,打通防非反诈宣传的“最后一公里”。

乐清金融监管支局积极行动,组织辖内银行保险机构开展“保障金融权益 助力美好生活”系列宣传活动。特别策划“乐金惠民”板块,集中展示金融机构在提升民生福祉上的创新探索实践,彰显金融服务社会的担当。

在乐清市大型招聘会现场,金融知识“大篷车”吸引了众多求职者。来自重庆的快递员小刘通过“五分钟微课堂”识破了刷单返利骗局。“多亏农商行的小姐姐教我,以后再也不信天上掉馅饼的事了!”

为精准宣传金融消保知识,在乐清金融监管支局的指导下,乐清农商银行参加多场大型招聘会,在现场设立“招聘会消保站”,开展“反洗钱、反诈骗、反假币”专题宣传活动,为新市民群体构筑金融安全“防护网”。针对招聘会外来务工人员占比高、金融风险防范意识薄弱的特点,开设“5分钟金融安全微课堂”,以“求职陷阱—非法集资—洗钱犯罪”逻辑链展开案例教学。针对农民工、高校毕业生等群体,工作人员结合真实案例剖析,现场解答业务疑问。该行将陆续把“招聘会消保站”模式推广至乐清14个人力资源市场,让每一位来乐清追梦的新市民都能安心就业、放心打拼。

聚焦金融教育宣传的重点人群,乐清农商银行还联合政府部门、商会及市新居民服务中心,搭建合作平台,政银协同,凝聚服务合力,形成“政府搭台、银行服务、商会联动”的生态圈,提升服务覆盖面与公信力;以新市民户籍所在地级市、县级市和在乐清居住乡镇为单位进行细分,在新市民主要聚集区打造新市民特色支行,每月安排走访,宣传普及金融消保知识,并了解新市民存贷款、理财及生活服务需求,快速提供服务,全力为百万新乐清人群体提供更有温度、更高质量的普惠金融服务。

乐清农商银行持续聚焦新市民开展金融消保宣传,扎实做好普惠金融大文章。

金华银行业多维宣教共筑金融安全网

在金华银保监分局的政策引领与指导下,辖内银行业机构以“3·15”金融消费者权益保护日为契机,构建起“监管指导+机构创新+全民参与”的立体化金融安全防护体系。通过政策赋能、机制创新、教育下沉三端发力,共同绘制出一幅金融消费者权益保护的新蓝图。保护金融消费者权益是关乎广大人民群众切身利益的重要工作,对于提高消费者金融素养、提振消费信心、促进理性消费以及推动金融业高质量发展具有重要意义。泰隆银行金华分行、宁波银行金华分行及工行金华分行积极行动,通过多形式、多渠道开展金融消费者权益保护教育宣传活动,共建“大消保”格局,为营造良好金融营商环境贡献力量。

本报记者 孙侠
通讯员 王吟 王芳萍 张奕晨

宁波银行金华分行走进企业开展消保知识宣传

工行金华分行在金华市银泰城开展消费者权益保护宣教工作

泰隆银行金华分行:
“消保”三张牌构建全方位保护网

泰隆银行金华分行秉持“金融为民”理念,通过“防护先行、温情服务、创新引领”三张牌,深化消费者权益保护工作。

防护先行,提升全民金融素养。泰隆银行金华分行在辖内30家网点建立金融教育宣传基地,如“反诈教育基地”,打造金融教育示范展厅,实现网点“消保”教育全覆盖。同时,通过“请进来、走出去”活动,构建全方位、立体化“消保”教育网络。例如,“3·15”期间,武义支行以“无套路消费,权益不掉队”为主题,开展“小小银行家”财商教育活动,邀请6~14岁孩子通过趣味互动、情景模拟学习消费者权益保护知识,播撒理性消费与科学理财的种子。义乌支行在义乌天地东广场响应“共筑满意消费”号召,通过发放反诈手册、案例讲解、一对一咨询等方式,揭露电信诈骗、网络钓鱼等常见骗局,重点科普防范要点。磐安支行针对磐安地区中老年人较多的特点,用本地方言讲解案例、普及金融知识,确保宣传落到实处。

温情服务,畅通投诉渠道。为帮助消费者解决实际问题,泰隆银行金华分行畅通客户投诉渠道,妥善化解客户急难愁盼问题。践行新时代“枫桥经验”,完善金融多元化解机制,积极与当地司法部门、行业协会等深化合作,拓展线下调节服务渠道、创新线上调解模式,培育专业化、多元化调解员队伍。通过搭建“共享法庭”,为消费者提供就近、便利、高效的纠纷解决渠道;参与人民调解委员会“矛盾调解中心”工作,建立小额纠纷快速赔付机制,切实保障客户合法权益。

创新引领,拓展消保“朋友圈”。泰隆银行金华分行联合多方力量,创新消保宣传方式。与婺城公安携手打造“反诈菜场”,在曙光菜场各个摊位设置反诈宣传标语,如“冬瓜黄瓜小南瓜,不做被骗的小傻瓜”“茴香五香十三香,别中骗子的迷魂香”,日均近1万人次的人流量有效扩大了宣传效果。婺城公安分局授予泰隆银行金华分行“警银反诈共建单位”和“警银联动反诈共建先锋队”。此外,泰隆银行还通过“直播泰隆”平台探索线上宣传教育新模式,联合人行、公安等机构开展“警民同心、反诈同行”“征信为民、反诈同行”等直播专场,以常见诈骗案例讲解与互动答题形式开展,并云参观反电诈体验中心加强感知。同时开辟内宣专栏“探花探草”,讲述行内优秀反诈案例。

泰隆银行武义支行开展“小小银行家”金融科普

宁波银行金华分行:
深入社区、企业、校园普及金融知识

宁波银行金华分行充分发挥下辖支行宣传阵地作用,在各营业网点通过跑马灯走字、电视轮播等形式宣传非法金融服务案例,并紧扣“保障金融权益 助力美好生活”主题,深入社区、企业、校园开展丰富多样的宣教活动。

深入社区,贴心服务暖民心。3月14日,宁波银行金华分行走进缤虹星城社区,组织“金融知识课堂”,通过集中观看宣教视频、剖析非法金融活动,揭示骗局形式、手段及危害,帮助社区居民特别是老年群体提高风险防范意识。趣味问答环节居民热情参与,加深记忆,现场气氛热烈。

深入企业,暖心服务护发展。3月13日,宁波银行金华分行走进婺城区某包装企业,在提供定制化金融服务的同时,面向全体员工开展金融宣教。针对外来务工人员较多的特点,重点讲解“减免债务”“违规催收”“套路贷”等骗局,帮助员工明辨风险、远离侵害。现场员工表示“再也不会相信网络上的贷款广告了”。

深入校园,金融知识伴成长。3月7日,宁波银行金华分行走进澧浦初中,讲解消费者八项基本权益、个人征信相关知识,引导在校学生树立正确金融观念,增强自我保护意识。同日,该行还走进金华市第六中学,结合女性消费特点,为女教职工讲解常见金融诈骗手段,提醒时刻保持警惕。

活动开展以来,宁波银行金华分行共组织宣教活动78场,发放宣传折页1万余份,触达消费者近5万人次,以实际行动践行“金融为民”初心使命。下阶段,该行将继续创新金融知识普及方式,扩大宣传覆盖面,提升宣传实效,为共筑和谐稳定的金融环境贡献力量。

工行金华分行:
统筹兼顾,线上线下融合宣教

工行金华分行在监管部门指导下,统筹兼顾常态化宣教与集中式宣教,线上宣教与线下宣教互融共促,开展“3·15”消费者权益保护教育活动。

统筹兼顾常态化与集中式宣教。工行金华分行组织辖内各支行扎实开展多渠道、多形式的常态化宣教,提高消费者财产安全保护意识、风险自担投资意识、合法理性维权意识。根据新时期不同消费者群体金融知识需求和薄弱环节,及时总结分析消费者关心的重点领域,积极回应消费者关切问题,提升宣教针对性和实效性。同时,深入组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动等集中式宣教活动,并依托学雷锋纪念日等重要时间节点举办各类主题宣教活动,提升宣教覆盖面和影响力。

线上线下宣教融合互促。工行金华分行创新宣教渠道和活动形式,设计创作微视频、微电影、动画、漫画、H5等消费者喜闻乐见的宣教材料,利用融e联、电视、网站、微信、微博、抖音等渠道推送,以移动互联方式促进宣教工作提质增效。探索依托信息技术开展消费者金融素养评估,通过举办网络金融知识竞赛、开展网络直播等,提升消费者参与热情。微信公众号等广泛宣传金融知识,开展“一天一主题、一天一案例”形式宣传金融消费者权益保护相关知识,通过“点对点”定向精准施教。

三家银行通过多形式、多渠道的金融消费者权益保护教育宣传活动,不仅提高了消费者的金融素养和风险防范能力,还有效提升了消费者信心,促进了理性消费,为金融业高质量发展营造了良好的营商环境。未来,随着金融消费者权益保护工作的持续深入,金融市场的稳定和发展将得到进一步保障。