

金融为民显担当 消保服务暖民心

2025年政府工作报告提出,强化消费者权益保护,营造安全放心消费环境。近年来,浙江金融监管局认真贯彻落实以人民为中心的发展思想,常态化开展金融防非反诈宣传,推广“金融产品查询平台”“金融消费者保护服务平台”,梳理发布涉众广、危害大的典型案例,力促广大金融消费者切实感受到金融服务和合法权益保障就在身边。

通讯员 张静徐 亦皓潘 金丹 杨旭晨
本报记者 赵琦

关爱守护“特殊群体”

随着金融服务便利化水平的持续提升,特殊群体的金融消费权益保护却始终存在着诸多难点堵点,诸如老年群体面对复杂的金融产品常常一头雾水,残障人士获取金融服务障碍重重等。对此,农行天台县支行组建“金融雷锋岗”流动服务小队,致力于为特殊群体打造一片坚实的金融消费者权益保护绿洲。

日前,农行天台县支行接到了一个“奇怪”的投诉。投诉人张女士既没有指定投诉人员,也无明确的投诉事由,只是在大厅里情绪激动、语焉不详。经过工作人员地耐心安抚,张女士才逐渐平复情绪,道出原委。原来,张女士的先生因当兵时双腿落下病根,如今行动极为不便。近期,社区发放了退役军人卡,可如何办理相关业务让老两口犯了难,无奈之下选择了投诉。



中国农业银行天台支行“金融雷锋岗”流动服务小队来到当地养老社区,面向“银发”群体开展反诈与反洗钱宣传。

徐亦皓 摄

在了解到张女士的需求后,农行天台县支行“金融雷锋岗”流动服务小队的队员陈蜜燕第一时间上报网点负责人,迅速整理好所需资料与相关设备,同柜台工作人员一起上门为张女士的先生办理退役军人卡激活业务。随后,陈蜜燕讲解了退役军人卡的优惠政策,并与老人交换了联系方式,以便后续及时沟通。专业贴心的服务,得到了老两口的肯定。回到网点后,陈蜜燕在“特殊群体金融服务台账”上,详细记



中国工商银行仙居支行协助客户化解误扣保费风险,切实维护消费者合法权益。

王建敏 摄

录了业务办理流程、老人的基本信息及金融需求,并特别标注了老人行动不便的特殊情况,便于后续开展回访工作。

近年来,农行天台县支行积极践行“农情暖域”服务理念,建立“群众点单一网点派单一志愿接单一群众评单”的闭环式服务体系,以“金融雷锋岗”流动服务小队形式,持续深耕特殊群体金融服务领域,把优质的金融服务送进社区、送入乡村,向特殊群体传递金融温度。此外,该行还建立特殊群体金融服务回访制度,定期回访接受过服务的特殊群体客户,了解服务满意度,收集改进意见,从而不断完善服务细节,提升服务水平。

着力解决“关键小事”

为深入贯彻国家“金融安全为民”政策,工行仙居县支行始终践行“以客户为中心”的服务宗旨,依托数字化风控手段与快捷服务机制,成功协助客户化解误扣保费风险,切实维护消费者合法权益。

近日,市民朱先生焦急地赶到工行仙居县支行,反映其银行卡突然发生多笔不明扣款,合计金额达600余元。工行相关工作人员立即帮助朱先生查询交易明细,发现这几笔扣款的交易备注均为“元宝保险”自动划扣。于是,银行工作人员询问朱先生近期是否购买过线上保险产品或点击过保险产品的页面,朱先生表示从未投保过该保险,仅仅在浏览网页时误错过弹窗广告。

因资金无故流失且涉及个人信息安全,朱先生的情绪显得十分紧张,迫切希望银行能够帮助他追回款项。工作人员一边安抚朱先生的焦虑情绪,一边根据“元宝保险”这一关键线索,查询该保险公司的联系方式。在征得朱先生的同意后,工作人员协助他拨通了电话,通过维权话术,为其争取到了被扣款项原路退回的解决方案。约半小时后,被扣资金被成功退回。

为避免类似情况再次发生,工行的工作人员还指



温岭农商银行客户经理走访安达电线电缆有限公司,了解企业经营生产情况,宣传“共享法庭”金融政策。

杨旭晨 摄

导朱先生关闭了支付宝“免密支付/自动续费”功能,并针对弹窗广告识别、不明链接规避、支付权限管理等对朱先生进行了普及宣传,为朱先生的个人账户筑起了一道“防火墙”。

此次事件中,工行仙居县支行通过专业化的处置机制,高效及时地维护了老百姓的切身利益。银行工作人员运用查流水特征、查签约协议、查关联第三方、对比客户行为画像的“三查一对比”方式,精准识别风险,并现场开展“移动端金融安全”微课堂,夯实了账户安全基础,成功维护了客户的合法权益。

始终坚持“调解在前”

近年来,温岭农商银行积极践行新时代“枫桥经验”,以金融“共享法庭”应用实践为契机,坚持“法银共建凝心聚力,党建引领共促发展”的理念,切实发挥法银联动优势,积极打造有温度的阳光金融品牌,走出了一条具有温岭特色的社会治理现代化新路径,切实提升金融消费者的体验感和满意度,提高纠纷解决工作的高效性、公平性,打通便民服务的“最后一公里”。

“多亏了金融‘共享法庭’帮我化解了金融矛盾纠纷,缓解了资金紧张的难题。”林女士说。林女士是依靠金融“共享法庭”妥善解决金融难题的客户之一。

林女士的银行贷款总额达260万元,借款保证人对其中的80万元借款承担连带保证责任,并自愿以拥有完全处分权的不动产作为抵押物,为林女士在融资期间最高融资限额为269万元的所有融资提供最高额抵押担保。但是,后因林女士经营不善,资金链断裂,难以正常向银行付息,最终欠息数月,构成违约。

面对林女士的欠息情况,温岭农商银行并未立即采取强硬的法律手段,而是启动了风险评估与预警机制,信贷人员和律师团队用更为灵活和负责任的态度,主动与借款人及担保人沟通,了解其履息难处和资金状况,及时识别潜在的信贷风险,寻求解决方案。经过多次协商后,该行与借款人、担保人共同向

金融消保润万家 多方联动筑防线

为深刻把握金融工作政治性、人民性,积极践行以人民为中心的价值取向,帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力,浙江金融监管局聚焦“维护权益”主题,引导金融机构突出浙江特色,网格化推进防范非法集资和非法金融活动教育宣传,通过充分展示打击非法金融中介活动、营造安全放心消费环境的经验或成果,以此帮助社会公众增强风险意识和提升防范意识。

衢州金融监管分局积极贯彻落实上级部门工作要求,以“3·15”金融消费者权益保护教育宣传日为契机,组织辖内银行机构围绕“防范非法金融活动”核心目标,聚集电信诈骗、非法集资、洗钱等领域开展金融宣传活动,主动构建“宣教+拦截+治理”的全链条防护体,为实现安全稳健的金融生态注入强劲动能。

通讯员 朱颖 王秋航 夏玥 黄小玲 陈璐瑶
本报记者 郑谦

实战拦截:警银联动截断诈骗链条

“幸亏你们的专业提醒,不然真要蒙受损失了!”3月13日,民泰银行衢化支行大厅内,个体商户徐先生紧握工作人员的手连声道谢。这场看似普通的资金咨询业务,却意外成为反诈实战演练现场。

当日,徐先生焦急咨询名为“买提提”的线上交易平台的资金规则:商户收款仅到账80%货款,剩余20%转为可兑换现金的积分;付款方支付时却能获得远超实际金额的积分返利。“资金总量看似守恒,但支付方积分价值远高于支出金额。”柜员敏锐识别出该模式具备资金盘特征——通过虚构交易场景,利用积分兑换机制实现系统性“空转”,实则为庞氏骗局资金池。支行立即启动反诈应急预案,营业经理、客户经理迅速到场研判,同步向辖区经侦部门发送预警信息。

在等待警方期间,该行工作人员以近期破获的同类案件为例,向徐先生剖析“拉人头”“层级返利”等诈骗手法,并针对其扩大经营的心理,推荐“小微快贷”“信用增值”等合规融资渠道。“这种积分体系是用后来



民泰银行衢化支行工作人员与警员携手,为客户分析网络骗局,守护群众“钱袋子”。



在金华银行衢州分行“3·15”活动中,一位居民正在制作艾草锤。

者的资金支付前期收益,注定崩盘。”经侦民警到场后,结合平台数据模型指出风险。经警银人员2小时联合劝说,徐先生最终解除账户绑定,避免了潜在损失。

此次拦截凸显民泰银行“三层防护机制”成效:柜员首问负责制触发初级核查,业务骨干开展深度研判,警银联动预案形成闭环拦截。接下来,民泰银行衢州分行支行将在衢州金融监管分局的指导下持续更新反诈知识库,针对近期频发的“虚拟货币”“区块链投资”“跨境赌博”等新型骗局开展专项宣传活动,共同守护公民的钱袋子。

文化浸润:传统手作解码反诈智慧

金华银行衢州分行于3月7日推出“艾香伴金融 巧手护钱袋”主题活动,将传统文化传承与金融知识普及有机结合。

在营业大厅内,20余名客户围坐一堂,该行金融宣讲员以近期高发的电诈手段为切入点,通过情景还原、互动问答等形式,拆解诈骗分子利用AI语音合成等技术实施的犯罪链条。针对老年群体,重点剖析“以房养老”“养生保健投资”等精准围猎套路,现场演示“三不一多”,即不轻信、不透露、不转账、多核实的应急响应机制;面向年轻客群,则聚焦“注销校园贷”“刷单返利”等新型骗局,强调个人信息“四不原则”,即不随意扫码、不点击陌生链接、不授权免密支付、不泄露验证码。

为强化教育效果,金华银行衢州分行特别策划艾草锤手作体验环节。工作人员将艾草“驱邪扶正”的中医理念与金融反诈的“法除风险”内核巧妙关联,指导客户将艾草、棉布、锤柄等材料制成寓意“敲碎骗局”的养生锤。活动现场,李阿姨边缠锤柄边感慨:“这艾草锤既是传统手艺,又是反诈警钟,以后遇到‘高息理财’推销,我就用这锤子提醒自己保持清醒!”活动结束后,50余份反诈宣传手册和艾草锤一起被客户带进社区、家庭,形成二次传播效应。

网格深耕:织密社区防非安全网

3月1日,浙商银行衢州分行“3·15”清源护盾行动正式开启,通过构建防“电诈、打非法、反洗钱”三位一体社区防互联网,全方位普及金融知识,提升消费者的风险防范意识,为金融消费者筑牢权益保护的防线。

该行充分利用全辖4家网点作为宣传主阵地,通过电子屏滚动播放金融知识短片、张贴海报、摆放宣传折页等形式,营造浓厚的宣传氛围。在客户等候区,分行特设金融知识宣传教育区,工作人员主动向客户讲解金融知识,从理财观念到产品风险,用通俗易懂的语言答疑解惑,构建起常态化金融教育宣传模式。此外,该行还开展“微沙龙”活动,结合真实案例,讲解防范电信诈骗、识别非法集资等知识,帮助客户提升金融素养,保障其知情权和选择权。

为扩大宣传覆盖面,浙商银行衢州分行积极走进社区开展面对面宣教活动:营业部入驻斗潭社区,举办金融消费者权益保护有奖问答活动,居民参与热情高涨,现场气氛热烈;常山支行走进定阳社区,发放宣传手册,结合真实案例讲解防范电信诈骗、识别非法集资等知识,受到居民好评。该行还特别关注老年群体,耐心讲解新型金融诈骗手段,帮助他们增强风险防范意识。

“3·15”活动只是起点,浙商银行衢州分行将在衢州金融监管分局的指导下持续优化金融服务,探索金融消保教育新模式。该行将不断拓展宣传渠道、创新宣传方式,让金融知识传播更广泛、深入、高效。同时,该行将致力于提升服务质量,为广大金融消费者提供更安全、便捷、高效的金融服务,以实际行动践行金融机构的社会责任,为金融市场的稳定发展贡献力量,为消费者的美好生活保驾护航。

场景融合:筑牢资金流动防火墙

中信银行衢州分行联合衢州北门社区打造“金融



浙商银行衢州分行现场开展金融知识宣传教育活动。



中信银行衢州分行在北门社区普及金融知识。

安全生态圈”,以“金融+文旅”破题,将风险防控嵌入文旅消费场景,受到社区群众热捧。

在北门历史文化街区,中信银行衢州分行的“零钞兑换驿站”增设反洗钱宣传模块,工作人员在为商户提供收到破旧的人民币纸币和生锈的硬币的兑换解决方案的同时,还为商户讲解可疑交易的特征等法规,有力提升风险防范意识,精心守护大家的钱袋子。

活动当天,中信银行衢州分行在“赵抃祠”门口摆上“反诈鲜花摊”,为来往的游客发放鲜花和宣传折页,温馨提醒守护游客的金融安全,带给他们一趟不一样的衢州之旅。游客们感慨:“没想到,衢州这座城市不仅风景宜人,人民更加美丽,让我们的旅行也更有安全保障。”

为更好地将金融安全落到实处,切实保护金融消费者的合法权益,衢州金融监管分局将持续深化“消保+”模式,指导辖内银行机构通过制度化、场景化、数字化的多维举措,织密“不敢骗、不能骗、骗不成”的立体防互联网,让金融消费者权益保护从被动响应转向主动防御,为千家万户的美好生活构筑坚不可摧的安全屏障。