责任编辑:赵琦 版式设计:郑娜莉 电话:0571-87799117 E-mail:591186218@qq.com

保障金融权益 助力美好生活

舟山银行业保险业深入开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

近期,在浙江金融监管局统筹部署下,舟山银行业保险业紧扣“保障金融权益 助力美好生活”主题,深入开展2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。期间,全市50家银行保险机构、420余个营业网点共同参与,通过进社区、进校园、进礼堂等多渠道开展金融知识普及、防非反诈宣教、不法中介乱象风险提示,助力社会公众增强风险意识、提升防范能力。

通讯员 姚佳 本报记者 赵琦

建设银行舟山自贸区支行赴舟山市第二小学开展金融知识宣教活动。王梁欢 摄

中信银行舟山分行开展“骑行人生 消保同行”金融教育宣传活动。杨欣 摄

“线下网格化+线上场景化” 提升宣教工作触达面

2023年以来,舟山金融监管分局将网格化工作机制作为金融知识宣教的重要抓手。按照行政区划将全市划分为35个宣教网格,结合实际指定1~4个银行保险机构网点作为网格责任单位,每季至少开展1次金融知识宣教活动,确保各街道、乡镇全覆盖。今年“3·15”活动期间,全市75家网格责任机构以此为依托,一体推进防非反诈宣教及金融知识普及,累计开展各类型宣教活动92场,为包括五龙、衢山、东极等多个离岛区域在内的居民送去金融知识。

与此同时,各银行保险机构充分发挥网点下沉、人员下沉优势,以便民服务点、乡村大礼堂等为载体,送金融知识进海岛、进乡村。工商银行舟山分行以兴农通服务点为依托,向周边居民讲解冒充公检法诈骗、网络购物诈骗、虚假中奖诈骗等常见手段,帮助居民提升自我防护意识。岱山农商银行依托岛际交通运输枢纽,利用候船室旅客等待间隙,现场发放宣传资料,开展有奖答题活动。太平人寿舟山中心支公司深入普陀大东岙中欣村、南岙村、塔岭下村等村镇,向田间劳作村民宣讲金融知识。

为进一步拓宽宣教工作触达面,提升宣教内容精准性、时效性,舟山银行业保险业积极运用短视频、长图等线上载体,紧扣日常实际,编制金融知识、防非反诈等主题素材,开展场景化宣教。例如,农业银行舟山嵊泗县支行制作防范非法金融活动长图,普及非法金融活动的常见形式及防范技巧。人保财险舟山市分公司、人保寿险舟山中心支公司制作防范非法中介长图,提示消费者保护个人信息,防范非法中介陷阱。建设银行舟山分行、浙江泰隆商业银行舟山分行、普陀农村商业银行等录制《谨记天上不会掉馅饼》《消失的“横财”》《当消保遇上谐音梗》等宣教短视频,用形象生动的案例、风趣幽默的语言传递金融知识。

太平人寿舟山中心支公司向田间劳作村民宣讲金融知识。 柴梦云 摄

据悉,本次“3·15”活动期间,舟山银行业保险业累计原创宣传资料80余份,其中防范非法金融活动提示30余条,在县域基层开展活动261次。

“金—校—警”联动 筑牢金融反诈校园防火墙

2025年3月10日,中国银行舟山市分行联合浙江国际海运职业技术学院签订党建共建协议,明确以“反诈宣传”为切入点,整合金融专业优势与高校教育资源,推动金融反诈进校园。当日,该分行联合舟山市反诈中心以“守护青春 无诈校园”为主题,为600余名师生上了一堂生动的金融安全“必修课”。活动现场,舟山反诈中心工作人员通过情景短剧、真实案例视频,生动还原“刷单返利”“校园贷陷阱”“AI换脸诈骗”等新型骗局,同时传授“如何精准识骗防骗”等实用技巧;该分行工作人员结合大学生群体特点,剖析诈骗分子“攻心话术”、传授“三不一多”口诀,帮助师生提高反诈防骗意识和能力。

人保财险航保中心联合舟山市新城公安分局,走进浙江海洋大学开展反诈宣传。活动期间,工作人员通过专业知识解析、实战案例分享等帮助师生提升反诈防骗能力。同时,积极传播保险基础概念、正规维权渠道等知识,帮助师生加强对保险保障功能的认识,引导按需选择适当保险产品、依法理性维护自身合法权益。

建设银行舟山分行同样将“进校园”作为本次集中宣教的“重头戏”。3月12日,该分行普陀山支行走进舟山旅游健康职业学院,用真实案例深入浅出地讲解反赌、反诈、反洗钱等基础知识,并通过剖析常见骗术等向学生群体开展非法金融中介风险提示。3月17日,该分行自贸区支行走进舟山市第二小学,用有趣的动画和小故事向小朋友们讲解人民币小知识及网络诈骗常见形式。活动现场,小朋友们积极举手回答问题,气氛热烈。

“反诈骑手” 把金融平安送到家

3月6日,数十名外卖骑手携印有反诈标语的旗帜奔赴大街小巷,成为舟山城区一道流动的“金融安全风景线”。据悉,这是中信银行舟山分行联合公安机关、外卖企业及周边商户共同开展的“骑行人生 消保同行”金融教育宣传活动。活动期间,骑手们通过印有反诈标语的旗帜向沿途市民传递“不轻信、不转账、不泄露”等风险提示,同时在外卖配送时随餐附赠反诈知识宣传单,将金融安全知识精准送达千家万户。周边商户积极响应,在门店显眼处张贴反诈海报,并主动在外卖包装袋上附贴反诈标识,共同打造“商户+骑手+社区”立体化宣教网络。

外卖骑手作为城市生活的“摆渡人”,穿梭于大街小巷,服务于千家万户。忙碌之余,他们的金融安全同样不容忽视。

中信银行舟山分行联合舟山新城公安千岛派出所结合外卖骑手职业特点,通过情景模拟、互动问答等形式,面对面普及“刷单返利”“冒充客服”等诈骗手法及安全用卡、理性投资等实用知识,帮助骑手守牢“钱袋子”。

人保财险舟山普陀支公司发挥自身专业优势,结合外卖骑手实际工作场景开展了多场金融知识宣讲活动,重点解析购买电动车配件、选择外卖平台、购买保险等过程中可能遇到的消费陷阱和维权方法,提示选择正规渠道购买保险、仔细阅读保险条款,避免盲目跟风,切实维护好自身权益。

瑞众保险舟山中心支公司依托舟山市总工会站点,向外卖骑手等新市民群体分发防范非法集资、金融反诈等宣传册,现场讲解非法金融活动的特征与常见手段,提醒大家提高警惕,保护好个人信息和财产安全。

“一把手”带头 厚植金融消保文化

近年来,舟山银行业保险业深入践行新时代“枫桥经验”,最大善意服务客户,最大诚意化解纠纷,推动金融消费者权益保护质效提升。本次“3·15”活动期间,各银行保险机构“一把手”更是靠前指挥,通过带队开展金融知识“六进”活动、录制宣教短视频、参与现场接访等多形式,引导全体员工牢固树立消保意识,自觉维护消费者合法权益。

中国银行舟山市分行主要负责人带队赴在舟高校开展金融知识宣讲,通过党建引领、合作共建带动金融知识常态化进校园。富德生命人寿舟山中心支公司主要负责人带队走进海岛民俗村,通过派发宣传折页、现场讲解等形式,向村民普及金融知识。平安人寿舟山中心支公司主要负责人带队赴檀树社区开展宣教活动,普及理性消费、谨慎投资相关知识。

建设银行舟山分行、民生银行舟山分行主要负责人录制宣教短视频,提示广大消费者警惕“减免债务”“代理退保”等涉金融领域“代理维权”乱象,不轻信、不委托非法中介,共同守护金融安全。

此外,阳光财险舟山中心支公司、瑞众保险舟山中心支公司等机构纷纷开展“总经理接待日”活动,倾听消费者诉求,传递金融知识。

打好“宣教+惠企”组合拳 “3·15”消保行动护航美好生活

为全面提升公众金融素养和风险防范意识,2025年3月,国家金融监督管理总局组织开展以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育活动。

在国家金融监督管理总局的部署下,浙江金融监管局积极组织辖内金融机构开展系列金融消费者权益保护教育宣传活动。通过参与“理财有方、钱袋守护”专项行动、推广“金融产品查询平台”和“金融消费者保护服务平台”等形式多样、渠道丰富、广泛覆盖的行动,帮助社会公众增强风险的意识和防范能力,对侵害金融消费者权益的非法金融中介活动开展风险提示,持续擦亮“金融为民”底色,让金融服务更有“温度”。

通讯员 赵海丽 本报记者 徐慧敏

多方联动齐发力 打造立体宣教矩阵

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”。

“这次活动太有趣了,希望以后能有更多这样的活动,让我们老百姓享受到更多的金融知识。”在文成县文岔里旅游商业综合体小广场,一位市民不禁感慨道。由文成县金融监管支局、文成县市场监督管理局联合金融机构和多家单位举办的“文成县‘3·15’国际消费者权益日宣传活动暨‘放心消费嘉年华’促消费活动”广受好评。

活动现场,通过设立宣传展台、发放手册、案例讲解等形式,向市民普及防范非法集资、电信诈骗、反洗钱等金融知识。工作人员结合近期新型诈骗手段,以“以案说险”方式揭露金融陷阱,提醒群众警惕“高收益理财”“虚拟货币投资”等骗局,并现场演示“国家反诈中心”App使用方法。此外,文成县市场监督管理局同步开展消费者权益保护法宣讲,强调金融消费争议解决途径,形成跨部门协同保护合力。

活动还创新推出“金融知识趣味问答”“消保飞行棋挑战”等互动游戏,吸引数百名群众参与。在“风险识别大转盘”环节,参与者通过情景模拟学习识别虚假网络贷款、假冒客服等诈骗套路。现场还设置“金融消费投诉直通车”,由专业人员现场受理咨询,实现问题“及时解答、跟踪反馈”。

精准服务银发群体 量身打造“暖心服务”

2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,各银行保险机构积极响应浙江金融监管局活动部署,以聚焦“维护权益”主题,全行上下联动,全方面开展聚焦热点、便捷亲民、富有实效的金融知识宣教活动,帮助基层群众“学金融、懂金融、信金融、用金融”,推动消保工作取得新实效。

中老年群体是金融诈骗的高危人群,各银行保险机构深耕养老金融,聚焦守护群众“钱袋子”,为中老年群体多维度织密防护网。

文成农商银行结合案例分析、互问互答等形式,在某社区开展健康讲座、手工DIY等宣教活动,讲解防范电信诈骗、识别非法集资等实用知识,帮助中老年群体掌握金融安全技能。“日后遇到金融方面的困惑,知道找‘家门口’的银行网点帮忙了。”群众纷纷表示。此外,还设立“爱心窗口”和“一对一”专属金融顾问,为中老年客户提供绿色通道及上门咨询服务,重点推荐储蓄产品和存款保险,降低投资风险。

针对数字化浪潮下的老年群体,各机构进一步提升金融服务业适老化水平,因地制宜对营业网点的设施进行适老化无障碍改造,推动客服热线适老化改造等,部分网点还提供业务代办和上门服务。

文成农商银行重点展示了“长辈版手机银行”,界面简洁、功能便捷,老年客户操作起来就像在翻阅一本简单易懂的画册,并推出远程银行服务和上门预约通道,助力老年客户跨越“数字鸿沟”。“我对智能手机很陌生,之前完全不敢在手机银行上操作。”在文成县嘉盛小区一个退休老人说,虽然他经常购买理财,但主要是前往银行网点办理。自从农商行推出“长辈版”手机银行后,在工作人员耐心讲解之下,很快就学会了使用手机银行,还在手机银行App上购买了理财产品。

多管齐下赋能小微 金融活水精准滴灌

近年来,金融行业积极践行金融为民理念,集中开展为民办实事活动。浙江辖内各银行保险机构围绕普惠金融、扶贫扶弱、支农支小、助企纾困等领域,办理了一批群众可知可感的关键小事。

“小微企业融资协调工作机制真是一场及时雨啊。企业有需求,政策跟上了,我们企业就更有信心去搞好生产,希望能为地方经济发展贡献自己的力量。”温州某汽车部件有限公司负责人感慨万分。

据悉,温州某汽车部件有限公司于2023年7月注册成立,该企业目前处于厂房建设期,无收入、无还款来源,不符合多数银行的贷款准入条件。同时,该企业法定代表人经营的瑞安市某汽摩配件有限公司仍处于经营状态,以订单式加工为主,由于购买厂房和企业搬迁,相关财务支出存在压力,无法一次性支付购买厂房所需资金,融资需求迫切。文成县小微企业融资协调机制工作专班获悉后,第一时间与当地农商行积极沟通,建议对首贷户、初创期小微主体可以适当优化准入门槛,加大信用保证类贷款支持。文成农商银行根据专班建议,为该企业量身定制方案,通过考察该企业前身历年销售情况以及厂房购买价值等,为企业进行授信测算,最终给予该企业885万元的保证贷款支持。该企业获得贷款后,将全部资金投入厂房购置和企业搬迁等相关用途,并对专班和农商行表示感谢。

记者了解到,今年“3·15”浙江金融消费者权益保护活动期间,启动开展了金融防非反诈教育宣传县域行,充分发挥金融监管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”。

连日来,各地金融监管支局借“3·15”活动契机,指导各银行机构通过线上线下多种渠道,开展省金融平台“小微企业融资协调专区”宣传活动。在LED屏幕循环播放小微企业融资协调政策,同时深入园区、商会、社区、行业、乡村宣传各类融资惠企政策和小微融资协调专区使用办法,确保小微企业、个体工商户对小微企业融资协调机制相关政策应知尽知、应享尽享,营造浓厚的宣传活动氛围。通过“3·15”宣教活动将金融知识普及与民生服务紧密结合,既强化了消费者权益保护意识,也展现了金融行业服务社会的责任担当。