

# 持续擦亮“做金融明白人”浙江品牌 创新形式,让金融消保知识“出圈”



建行温州分行“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动在温州世纪广场举办。



温州银行台州仙居支行精心策划“小小银行家”沉浸式职业体验活动。



招商银行温州分行联合温州大学金融知识宣教协会，举办“守护金融安全，共筑消费诚信”主题活动。

## 有招 金融教育宣传花样多

“阿姨，现在的电信网络诈骗手段真是五花八门。”在九堡街道江涛社区金融宣教的现场，温州银行杭州九堡小微支行工作人员一边发放金融安全宣传册，一边耐心叮嘱社区居民如何防范新型电信网络诈骗，“不明二维码切勿随意扫，陌生软件更不可轻易下载，要守护好自己的钱袋子。”

这是3月里金融消费者权益保护教育宣传活动的第一个场景。金融为民，消保先行。3月，浙江金融监管局联合多部门组织开展主题为“保障金融权益 助力美好生活”的“3·15”浙江金融消费者(投资者)权益保护活动。

浙江金融监管局高度重视，将“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动作为提升公众金融素养、防范金融风险、优化金融服务的重要契机，指导省内银行保险机构结合当地实际，开展金融消费者权益保护系列宣教活动，持续推进“反诈损挽”专项行动，强化调解工作维护金融消费者合法权益，助力人民群众幸福美好生活。

本报记者 徐慧敏  
通讯员 钱铨之  
黄艳丹  
陈依依

为扎实开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，浙江金融监管局协同各有关部门，持续擦亮“做金融明白人”的浙江品牌，更高频次开展更有针对性的金融消费者(投资者)教育宣传活动。

3月9日至18日，在浙江金融监管局的指导下，建设银行浙江省分行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。建行浙江省分行依托“劳动者港湾”“张富清突击队”等特色服务载体，通过“金融高管讲消保”“行长接待日”等特色活动形式，开展消费者权益保护宣教活动，全面提升客户服务质效，助力营造安全、和谐、普惠的金融消费环境。

“瞧，这狡猾的骗子，竟用高收益做饵，悄悄卷走大爷大妈们的养老钱!”温州世纪广场上，建行温州分行志愿者小董正指着宣传册耐心讲解。一位银发老人频频点头。3月14日，建行温州分行“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动在温州世纪广场炫亮登场。现场人潮熙攘，热闹非凡。精心设计的四大特色区域——观影区、游戏互动区、线上消保体验区、接访区，以“智慧+互动”双轮驱动，将金融知识化作春风细雨，滋润着每一位过往市民的心田。

在观影区，沉浸式课堂点亮金融“警示灯”。“不做洗钱工具人，不让犯罪近身旁!”明快的说唱节奏瞬间吸引了人群驻足，大屏幕上循环播放的《谁动了我的卡》《不做洗钱工具人》《说唱金融消保八项权益》等趣味视频，以生动的画面和通俗的语言拆解金融风险。镜头切换间，反洗钱警示、消费者权益条款等专业内容被转化为朗朗上口的歌词与趣味动画，路过市民凝神细看，有的掏出手机录下视频。

在游戏互动区，寓教于乐，练就“火眼金睛”。“恭喜!您的沙包击破了消费者权益保护的连环陷阱!”身穿红马甲的工作人员话音未落，一位青年市民便兴奋地与同伴击掌庆祝。这一刻，他们不仅收获了游戏的乐趣，更在无形中增强了识别消费陷阱的能力。现场问答声、提示音与欢笑声交织，金融术语化作一道道闯关谜题——有人蹙眉沉吟后豁然开朗:“原来‘征信修复’全是话术陷阱!”在这里，金融知识不再是枯燥无味的文字堆砌，而是

化作了指尖流转的灵动力量。每一次的投掷、每一次的解答，让每一位参与者在愉快的氛围中练就一双识破消费陷阱的“火眼金睛”。

## 接招 守护“一老一小”群体

金融教育的广泛推广与深化，对提高国民金融素养、推动经济持续健康发展具有重要意义。在统一指导下，浙江金融监管局督促当地金融机构明确重点、把握进度，通过多元化途径和渠道，有序推进金融知识的普及工作。

温州银行以“3·15”为契机，聚焦“一老一小”群体，打造“厅堂、社区、校园”三大场景，通过趣味活动、精准宣教、便民服务等形式，将金融知识转化为群众“听得懂、学得会、用得好”的实用技能。

温州银行宁波象山支行走进象山老年大学开展金融消费者权益保护教育宣传活动。支行工作人员通过悬挂横幅、发放宣传折页、播放金融知识短片等形式，向老年学员们普及金融消费者八项基本权利、防范电信网络诈骗、识别非法金融广告等与日常生活息息相关的金融知识。针对老年群体容易遭遇的“保健品诈骗”“以房养老诈骗”“投资理财诈骗”等典型案例，工作人员进行深入浅出地讲解，并传授了“三不一多”防骗口诀:未知链接不点击、陌生来电不轻信、个人信息不透露、转账汇款多核实。活动现场，工作人员还为老年学员们答疑解惑，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，强化风险防范能力。

针对青少年群体金融知识普及需求，温州银行仙居支行、玉环支行精心策划“小小银行家”沉浸式职业体验活动，20余名儿童在工作人员引导下，化身“银行小职员”，通过“角色扮演+实操教学”学习基础金融知识，提升财商意识。温州银行杭州分行营业部、桐庐支行分别走进江南实验学校、桐庐小学开展消保专题宣传活动。活动中，温州银行的工作人员化身“金融侦探”，揭秘那些隐藏在日常消费中的陷阱和欺诈行为，分享实用的维权方法，让师生们在轻松愉快的氛围中，掌握消费者权益保护的相关法律法规。在“消费知识挑战”环节，小朋友们纷纷化身“小小维权战士”，积极参与问答，踊跃展示自己刚刚学到的维权方

# “浙里适老”让老年群体“老有所依”

为贯彻落实党中央、国务院关于加强新时代老龄工作、发展银发经济的决策部署，浙江金融监管局与省委金融办等3部门联合印发《浙江省大力发展养老金融支持养老事业高质量发展行动方案》，提出在未来5年逐步建成多层次、广覆盖、宽领域、可持续的养老金融服务体系，完善老年友好金融消费环境，打造养老金融安全示范区。

衢州金融监管分局高度重视养老金融工作，从衢州本地实际出发，引导辖内银行机构加大银发经济发展的金融支持力度。指导金融机构明确养老金融的服务客群，充分分析研究养老金融客群的金融需求，从丰富养老金融产品和服务体系、推进金融服务设施适老化改造、优化老年群体金融业务办理流程、常态化开展老年群体金融教育等多角度全面提升养老金融服务水平。

通讯员 朱颖 夏玥 赵一森 孟繁雪 龚徐军  
本报记者 郑谦

## 上门服务解难题温暖关怀显真情

近日，浙商银行衢州龙游支行迎来了一位焦急的客户王女士，她说老伴因突发重病，急需支取老伴名下的一笔未到期的20万元大额存单用于支付手术费用。面对这一紧急情况，该行营业主管迅速召集相关人员商讨解决方案。在严格遵循银行规章制度的前提下，该行启动了特殊客户特殊场景服务流程:联系医院确认病情后，分管行长与柜员一同前往重症监护病房核实工作;第一时间向总行申请使用白名单客户畅通服务模式，为王女士开通大额存单提前支取功能;详细解释了相关政策和费用情况，并提供了多种支付方式供其选择。办理当日，王女士就成功支取了大额存单资金，及时支付了手术费用。这一及时的帮助让王女士感激不已，也展现了浙商银行在应对突发事件时的快速响应能力和高效执行力。

衢州金融监管分局指导辖内金融机构以“老吾老以及人之老”为原则，深入思考老年群体在金融服务中的急难愁盼问题，制定专项政策，优化业务流程，端正服务态度，从而增强老年群体金融服务的获得感和体验感，让他们在金融服务中充分体会“老有所依”的深刻感受。

## “数字+养老”便捷享老新模式

“我们没想到银行还能这么先进，会开发系统，有了宁波银行的系统，我们报名老年大学上课很方便。”一位60多岁的阿姨在衢州市老年大学上课时说。2024年5月，宁波银行衢州分行与衢州老年大学签订战略合作协议，利用校园之家服务，共同打造数字校园，为老年大学建立一套线上管理平台，学员报名、课程报名、活动组织等全部实现线上，让老年大学信息发布统计更便捷，日常管理有抓手，学员风采展示更直观。



宁波银行衢州分行开展老年人金融知识普及活动



“大多数老年群体对信息化接受度不是很高，但如何用信息化服务好老年群体”这是诸多宁波银行人一直在思考的问题。通过改进服务硬件和软件，完善专业、智能、有温度的服务体系，宁波银行的服务获得了众多老年客户的赞誉，赢得了良好的社会口碑。

衢州金融监管分局引导辖内金融机构推动养老金融与数字金融相融合，充分利用数字化技术，围绕养老金融，探索推进与养老服务机构的数据集成协同，支持养老服务线上化，加强数字金融服务的适老化无障碍能力建设。

## 推动适老化改造安享晚年幸福生活

温州银行衢州分行针对老年客户不熟悉互联网



▲浙商银行衢州分行工作人员上门服务老年群体

▲温州银行衢州分行“情暖老年群体，共筑金融防线”走进老年大学活动

科技的问题，推出了大字版手机银行，操作界面简洁，字体放大，功能优化，60周岁及以上老人还可拨打客服热线自动转接“温情专线”，优先连通人工服务。此外，银行各营业网点推进了适老化改造，设置了无障碍通道、老年群体等候专区和爱心专座，并提供老花镜、放大镜等辅助工具。厅堂人员主动为老年客户提供一对一的引导服务，对于行动不便的老年客户，还可以提供上门服务。银行还定期走进社区和老年活动中心等地，开展金融知识讲座和宣传活动，帮助老年群体提高金融素养和防范意识。过去一年，温州银行衢州分行累计上门为老年群体提供金融服务22人次，开展老年金融宣传活动90余次。

衢州金融监管分局鼓励有条件的金融机构根据老年群体生理特点完善金融消费环境。一方面，积极



招商银行衢州分行开展中老年人养老金融宣传

推动网点亲老、适老化改造，加强助老设备、无障碍设施建设，开设长者窗口、助老通道;另一方面，推进互联网应用、手机银行适老化改造，提供关怀模式、长辈模式，增强语音引导或人工服务，助力老年群体跨越“数字鸿沟”。

## 打造养老财富专区养老老老有自信

招商银行衢州分行充分发挥财富管理和金融科技的双轮驱动优势，借助招商银行客户全生命周期的养老金融服务体系，为老年客户提供贴心、专业的养老金融服务。在招商银行App上线养老金融专区，客户通过该专区不仅能便捷查看包括“社保账户、企业年金、个人养老金、其他养老资金”在内的“个人统一视角”养老主账户，还可享受覆盖“开户—缴存—产品购买—报税支取”的全流程个人养老金服务。此外，招商银行衢州分行借助总行资产配置体系，为客户量身定制专业的资产配置方案，无论是临近退休、渴望资产稳健增值的客户，还是提前规划养老的年轻人，银行都能根据其具体情况，提供涵盖养老支出、生活保障和财富传承等全方位的养老财富规划，帮助客户实现养老财富的合理积累与稳健增长。

衢州金融监管分局督促辖内金融机构加大创新力度，根据不同年龄阶段、不同风险偏好、不同备老养老方式的客户群体的养老需求和养老资金储备需求，积极推出多元化、精准化养老金融产品和服务，让老年群体有养老保障，让年轻人有养老自信，帮助金融消费者在年龄增长的同时获得满满的安全感。

在本次“3·15”金融消费者保护教育宣传月活动中，衢州金融监管分局还加设老年群体金融教育活动，鼓励金融机构走进老年大学、养老机构、社区等，以通俗易懂的形式提供防诈和养老投资知识，帮助老年群体提高金融安全意识，尽享金融发展红利。