

多维宣传聚合力 织密金融防护网

在浙江金融监管局的统一部署下,衢州金融监管分局组织辖内金融监管支局和金融机构积极开展“五进入”宣传活动,针对非法金融活动、电信诈骗等金融领域突出问题,通过进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等方式,指导辖内各单位加大推进金融教育宣传向基层的延伸力度,打通金融教育宣传“最后一公里”,将“为民办实事”真正融入到消费者权益保护工作中。同时,在“衢州银保”微信公众号上对各单位的优秀宣传案例进行展示,扩大金融消保教育宣传活动社会知晓度和覆盖面。

通讯员 俞皓瀚 本报记者 郑谦

进农村 服务百姓送知识

常山金融监管支局组织发动辖内各金融机构深入基层一线,推动金融知识走进千家万户,践行“金融为民”理念,传递“金融温度”,增强人民群众金融服务获得感。

常山农商银行会同公安部门举办“金融教育宣传进乡村”活动,以金融夜校的形式,将金融知识送到群众的村前屋后。向村民们重点介绍反假币、防范电信网络诈骗及个人信息保护等方面的知识,利用知识问答、发放折页、分享案例等方式提高村民参与积极性。特别是针对目前诈骗案件频发的现象,普及宣传非法金融活动常见的表现形式,包括冒用金融监管名义诈骗、假冒金融机构行骗、虚假金融广告、虚假网络投资平台、股市黑嘴、非法荐股、场外配资、跨境炒股、外盘期货、银行卡盗刷等,充分揭示相关诈骗手法和主要特点,提醒消费者注意保护个人金融信息,远离虚拟货币交易炒作活动,提高识别和防范电信诈骗等非法金融活动及洗钱犯罪的能力。

工商银行常山支行面向农村客户群体,重点普及农户关心的金融常识和涉农优惠政策,深入开展防诈、防非法集资、出租出借银行卡等侵害农户合法权益的风险提示,帮助乡村居民提升金融识别和处置能力。



“原来电信诈骗手段这么多,一不小心就容易上了骗子的当,还好有你们专业的人来讲给我们听,多了解骗子的套路,也提高了我们防诈的意识,真是太感谢了。”村民徐大妈听了讲解后感叹。

进社区 解决群众关心事

龙游金融监管支局积极动员辖内金融机构充分发挥主力军作用,组织开展“五进入”集中宣传教育活动,不仅涵盖了城镇社区,更注重深入老年社区,分类施策、精准宣传。



龙游农商银行联合龙游县莲湖社区、翠光社区开展“幸福银行夜间集市”活动,聚焦“一老一小”、新市民等重点人群,向居民们介绍了预防电信诈骗、非法集资的相关内容,以此提高该类人群防范电信诈骗的意识和能力。活动现场开设摊位,工作人员通过发放折页、一对一讲解的形式,向居民讲解了“近期多发的转移诈骗资金、洗白涉黑涉赌资金案例”“如何预防电诈及洗钱风险”等,内容涵盖金融消费者基本权益、防范电信网络诈骗、反假货币、反洗钱、防范非法集资、存款保险等多方面知识,得到了居民的一致好评。

邮储银行龙游县支行分别前往龙游县模环乡残疾人之家和模环乡敬老院,为老人们开展了一场以“防范非法集资,守住钱袋子”为主题的知识讲座。活动现场,银行工作人员围绕什么是非法集资以及非法集资的特征和案例进行详细解说,揭示了非法集资的基本特征和社会危害,向老人们提供了实用的风险防范知识。工作人员提醒在场的老年人不要贪图小便宜,不要相信天上掉馅饼,涉及投资或使用大额资金时要及时与子女沟通,或咨询公安、村委和银行等正规渠道,积极防范和避免产生不必要的财产损失,守好自己的“钱袋子”。

进校园 培育金融新力量

衢州金融监管分局鼓励辖内金融机构积极开拓宣传新渠道,探索宣传新模式,联动当地公安、行业协会等,结合金融知识“五进入”活动等,加大金融教育



宣传下沉力度。

农业银行衢州分行携手衢州学院,为新入学的大学生提供便捷银行服务的同时,开设金融知识讲座和课程,围绕网络游戏虚假交易诈骗、个人信息保护、征信及保险知识等内容,通过主题宣讲、三句半、情景剧、有奖问答等形式,向学生普及金融知识,帮助学生掌握与其学习、生活密切相关的金融知识,赓续金融教育力量,为广大青少年筑起青春防护墙。活动得到了校方的高度认可和学生们的一致好评,显著提升了公众对金融服务的获得感和满意度。

农业银行衢州分行有关负责人表示:“金融产品日益丰富,金融诈骗、非法网贷等风险也日益凸显,提升初入高校‘萌新’的金融素养和风险防范意识非常重要,要帮助学生树立正确的消费观念,增强自我保护能力。”

进企业 护航经济促发展

衢江农商银行宣讲员走进衢州天帛竹业有限公司开展金融知识宣传活动,针对企业外来务工人员、单位财务人员等开展面对面宣传。

宣讲员以深入浅出的方式,详细讲解了电信网络诈骗形式,通过真实案例向企业员工讲解电信网络诈骗犯罪分子的惯用手法、作案手段,为员工提供了实用的法律知识和应对策略,进一步保护企业和个人的



资金安全。结合衢江区“两新”促消费活动,该行设置绿色金融服务区进行宣传,在介绍金融产品的同时为市民讲解防范电信网络诈骗、支付结算安全知识、金融风险防范手段等,提醒企业员工在日常工作生活中要提高警惕,网上购物、投资理财、贷款等一定要通过官方正规渠道。

企业负责人和员工纷纷表示:“像这样的教育宣传非常有意义,在电信诈骗手段层出不穷的今天,企业和个人必须时刻保持警惕,才能真正守好自己的‘钱袋子’。”

进商圈 做实为民办实事

开化金融监管支局积极组织辖内各金融机构结合地域特色、资源优势、基层群众需求,擦亮金融为民底色,助力打通金融教育宣传“最后一公里”。



邮储银行开化县支行在开化县东方广场不夜城开展“金融知识进商圈”教育宣传活动。活动现场,该行工作人员通过案例分享、趣味互动等形式,引导金融消费者运用正当途径守护好自身“钱袋子”。同时面向商圈店主,开展投资者适当性相关内容的教育宣传,普及银行、保险理财产品,私募基金、信托产品等金融知识,使消费者了解银行业、保险业、证券期货业金融服务的业务模式、办理渠道、相关风险等,倡导理性消费,避免盲目冲动投资。

在宣传活动期间,衢州辖内各金融机构累计开展线上线下教育宣传活动2356次,参与活动机构实现全覆盖,触及消费者60余万人,其中线上渠道发布原创风险提示74条,点击数量20.4万次。同时,衢州金融监管分局收集发布机构优秀典型宣传动态信息50余篇,在“衢州银保”微信公众号上展示金融知识在实际生活中的应用案例,让公众看到金融知识的价值和作用,激发对金融知识的兴趣与关注。衢州金融监管分局相关负责人表示,接下来将聚焦消费者反映强烈的热点难点问题,积极回应社会关切,不断增强消费者的信任感和满意度,强化消费者风险防范意识,拓展金融知识宣教的广度和深度,持续提升社会公众金融素养。

金融消保护航畅享“中国服务”

湖州多措并举提升外籍人士金融服务温度

根据浙江金融监管局关于提升外籍来华人员金融服务水平指导意见,湖州金融监管分局紧扣省局工作要求,指导辖内金融机构聚焦外籍人士需求,精准施策,在账户服务、支付便利、风险防范、应急响应等方面推出一系列暖心举措,切实提升其金融获得感、安全感和满意度。

通讯员 孙杰 刘百顺 本报记者 蔡家豪

破除语言壁垒 让权益保障“听得懂”

金融机构积极应对语言沟通挑战。在中国工商银行安吉支行营业部,大堂经理面对中文水平有限的白俄罗斯客户,熟练运用翻译工具、英语及肢体语言,清晰讲解开卡流程与风险。针对客户约翰先生提出的移动支付绑定疑问,现场演示移动支付绑定。

杭州银行德清支行遇到沟通困难的加纳客户,立即安排英语专员协助,快速解决其因护照信息未更新导致的微信支付绑卡难题,赢得客户由衷称赞。多语言服务和灵活的沟通方式,成为保障外籍客户知情权的基础。

尊重多元习惯 让支付选择“看得见”

兼顾移动支付与现金使用习惯。浙商银行湖州安吉支行通过“境外客户绿色通道”,仅用3分钟时间为俄罗斯客户阿列什凯维奇先生完成手机银行信息变更,并指导其绑定常用支付App。同时,网点工作人员主动介绍并提供“零钱包”兑换服务,配备小额纸币硬币,满足不同支付偏好需求,客户满意之情溢于言表。

在安吉县“以竹代塑”展示中心,斯里兰卡嘉宾选购竹制品时,轻松体验了安吉农商银行提供的



“零钱包”兑换服务,他对这一贴心举措赞不绝口:“‘零钱包’兑换服务太棒了,我在这里兑换了一些零钱,接下来购买食品、纪念品很方便。”

筑牢安全防线 让风险防范“记得住”

强化金融安全意识宣导。中国工商银行德清支行工作人员小沈在为中东客户卡里姆办理信用卡业务时,同步用流利英语结合案例手册,讲述诈骗套路。例如冒充客服诱导转账、虚假中奖套取信息等,还分享套路防范技巧,如不点击陌生链接、保护验证码等,确保客户理解相关风险。

一名巴基斯坦籍客户来到德清农商银行科技支行,希望开立一张当地银行卡用于工资的发放及日常消费。网点工作人员根据客户提供的护照等证件资料为其开卡后,使用图文并茂的自制防诈折页进



行宣传,简洁明了地提示风险,客户对效率与态度高度满意。金融机构多语言、可视化的防诈宣传有效提升了外籍人士的风险防范能力。

创新服务通道 让财产权益“摸得着”

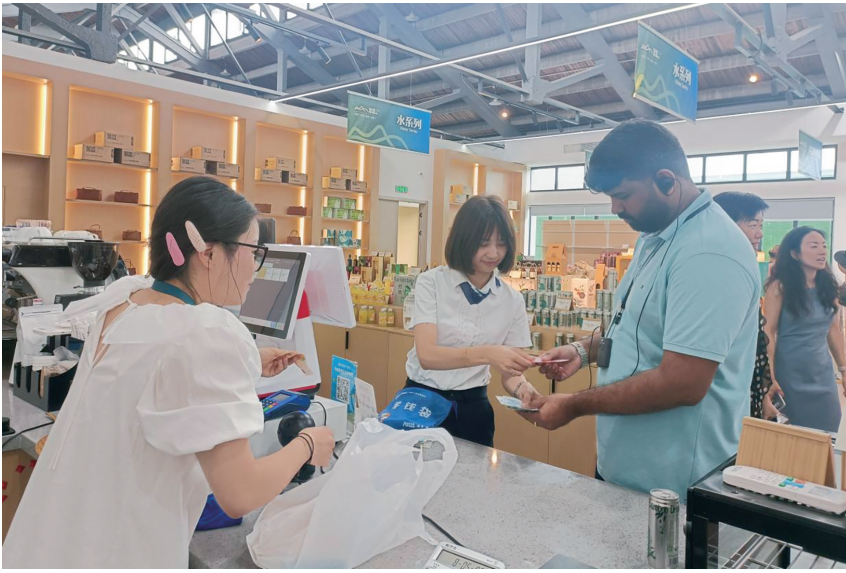
聚焦高效便捷,创新服务通道。浙商银行湖州长兴支行在长兴浙北大厦购物广场设立全县首家离境退税“即买即退”集中退付点,美国华侨U先生体验后赞叹:“真没想到在购物点就能退税,再也不用跑机场排队!”此模式解决了传统退税奔波、周期长、手续繁的痛点。

同时,针对批量或特定需求,银行主动延伸服务。中国农业银行长兴龙山支行为急需解决日常消费难题的外籍客户高效开卡,并指导绑定移动支付,客户主动添加微信建立长效沟通。

浙江丽浮有限公司多名意大利籍员工需要办理工资卡,因语言不通、流程不熟悉且开卡需求迫切,宁波银行安吉支行组建专项小组,并提供双语开卡材料与流程说明,高效批量开卡,并指导手机银行操作,确保客户能顺利完成工资兑换,同时提供7x24小时在线支持,及时解决用卡过程中的各类问题,获得企业与员工一致好评。

这些服务体现了湖州市金融机构通过流程优化、主动对接、延伸支持等举措,高效满足外籍人士开户、支付等核心金融需求。

以权益保护之“暖”,筑金融开放之“桥”。湖州金融监管分局引领辖内金融机构,将消费者权益保护理念深度融入服务外籍人士的细节之中。这些充满人文关怀、聚焦权益保障的实践,有效破除了外籍人士在华的金融消费障碍,彰显了湖州市金融



业以人为本、安全稳健的服务底色,为营造更具包容性和吸引力的国际化营商环境提供了坚实支撑。未来,湖州金融监管分局将持续深化服务创新,筑牢权益保护网,让每一位外籍来华人员都能安心、便捷地享受优质的金融服务。