

# 共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

## ——我市银行业开展3·15消费者权益保护宣传周活动

编者按

为进一步增强全市银行业金融机构消费者权益保护工作的责任意识,持续、全面推动金融消费者教育和金融知识普及工作,随州银保监分局、市银行业协会组织各会员单位以2023年随州银行业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动为契机,采用多种形式向社会公众普及消费者权益保护知识,不断加强金融消费者教育,提高人民群众防范金融风险和金融诈骗的能力。全市银行业金融机构迅速行动,积极践行普惠金融理念,靠前发力开展多样化金融风险教育,重点围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”活动主题,走进人群、走进校园、走进社区等,现身说法开展金融知识普及,全面营造“3·15”消费者权益保护教育宣传周的宣传氛围。

### 随州银保监分局 开展消费者权益保护宣传活动

随州日报(通讯员周凯、何应伟)为扎实推进金融消费者权益保护工作,构建和谐健康的金融消费环境,增强金融消费者满意度,提振金融消费信心,随州银保监分局组织各银行保险机构全方位、多角度开展银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。

高站位,认真组织部署。第一时间印发专项通知,指导各银行保险机构在前期制定年度宣传计划的基础上,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”活动主题,认真制定本单位活动方案,组织各分支机构做好宣传物料、现场活动筹备工作。

强督导,推动责任落实。建立专项督导机制,通过邮箱、微信、电话等方式开展线上督导,要求各银行保险机构围绕新市民、在校学生、留守老人等重点群体,通过送金融知识进校园、进社区、进商圈等形式开展宣传教育活动。会同行业协会成立督导组,深入相关机构和活动现场进行现场督导,确保宣传教育活动落地落实。

抓重点,广泛开展宣传。加强与新闻媒体联系和沟通,组织开展银行业保险业服务实体经济、服务民生的宣传报道活动;开展“保险十大典型理赔”“警惕不法贷款中介诱导违规转贷”等案例提示,通过线上咨询、现场答疑、单独访谈等形式,普及金融基础知识,提升消费者风险防范意识。

解矛盾,稳妥投诉处置。落实舆情监测轮值机制,稳妥开展舆情风险监测、引导和处置工作。督促各银行保险机构强化“3·15”期间消费投诉处置,提前排查投诉风险隐患,保证投诉渠道畅通,妥善做好投诉咨询、接待和处置。

下一步,该局将继续扎实推进金融消费者权益保护工作,进一步加大金融消费者的宣传教育,使金融知识普及更接地气、更有创新,引导消费者进一步强化风险意识,提高对金融产品的认知能力和自我保护意识。

### 随州中行 开展防电信诈骗宣传

随州日报(通讯员吕闯)为全力维护金融消费者合法权益,关注重点人群,提高学生群体金融风险意识和防范新型电信诈骗意识。3月14日,中行随州分行3·15宣传队走进曾都区岁丰学校,为同学们上了一堂“防范电信诈骗”的金融知识主题课。

课堂上,宣教讲师用通俗易懂的方式、简洁精练的语言、典型生动的案例为同学们剖析了电信诈骗层出不穷的手法,针对学生群体可能接触到的网络游戏诈骗、熟人诈骗、购物类诈骗等情况进行了要点分析及风险讲解提示,让学生们明白这些诈骗看似花样百出,实则大同小异。在“我来考考你”金融知识趣味问答环节,同学们踊跃举手回答讲师提出的系列问题,课堂氛围活跃。

通过3·15消费者权益保护宣教进校园活动,中行随州分行宣传队向岁丰学校师生深刻讲解了防范电信诈骗金融知识,提高了师生们防范新型电信诈骗的意识,增强了学生群体自我保护、自我应对的能力。

该行宣传队还组织进社区、入商圈开展3·15国际消费者权益保护宣传活动,推动打造更加安全放心的消费环境,助力提振消费信心。

### 随州农发行 稳步推动消费者权益保护工作

随州日报(通讯员吴宏斌)为进一步提升金融消费者的风险责任意识、权利意识和风险管理能力,近日,农发行随州市分行开展以“权利责任风险”为主题的金融消费者权益保护教育宣传周活动,为广大消费者送去金融知识和贴心服务。

加强领导,明确主题。该行成立了消费者权益保护工作领导小组,坚持“以客户为中心”,积极筹备册页和横幅、展板等资料的印制,围绕金融消费者普遍关心的八大权益和当前金融消费的热点问题,保证宣传内容全面和答疑解惑的准确度,满足不同金融消费者的咨询需求。

周密部署,确保效果。充分发挥网点优势,在营业网点利用门楣LED显示屏滚动播放“权利责任风险”“共促消费公平共享数字金融”“保护消费者权益是全社会共同责任”等宣传语。在营业大厅摆放宣传展板,营造宣传氛围;在柜台摆放“金融消费者权益保护知识手册”等折页,方便客户办理业务时浏览。同时设立了“金融消费咨询台”,公示金融消费者投诉电话、畅通咨询和投诉渠道。

提升效果,线上宣传。为了进一步提升宣传效果,该行员工通过微信公众号广泛宣传 and 转发人行、金融消费者权益保护协会、农发行等官方网站、金融公众账号平台发布的金融消费者权益保护文章,提高金融消费者的金融意识和防诈骗意识。



3月15日,随州银保监分局相关负责人带队赴部分银行保险机构营业网点督导检查3·15消费者权益保护宣传周活动开展情况。(随州日报通讯员 周凯摄)

### 随州农行 消费者权益保护宣传有声有色

随州日报(通讯员李玉兰、陈霖)为进一步增强消费者合法权益的保护意识,提升社会公众金融素养、防范化解金融风险,连日来,农行随州分行组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动,积极主动引导消费者树立正确的消费观、维权观,营造健康、安全的消费环境。

该行紧紧围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”这一主题,结合实际情况制定了宣传活动方案,并在全行形成“集中学习、广泛宣传、人人参与”的工作局面。

在营业大厅门口通过LED屏幕滚动播放宣传标语,提示消费者避免盲目冲动投资、防范非法金融活动侵害,营造浓厚的宣传氛围。利用电子屏循环播放宣传视频,重点针对保本高息、虚拟货币、电信网络诈骗等常见的金融诈骗活动加强风险提示,引导金融消费者树立正确的投资观念,营造安全放心的金融消费环境。对全体员工开展诚信教育,加强银行业诚信文化建设。教育员工应坚持诚实守信原则,夯实诚信经营思想基础,将诚信融入日常工作,将维护消费者的八项权利融入日常的金融服务和活动中。在营业网点内设置咨询台,向前来办理业务的客户耐心细致地讲解消费知识、发放宣传材料、展示宣传展板,针对大家关心的难点、焦点维权问题现场答疑。

通过一系列宣传活动的开展,使广大群众对消费者权益保护方面有了更深层次的了解,增强消费权益保护意识的同时,大大提高了消费维权的信心。

### 随州农商银行 多渠道宣传推动消费者权益保护

随州日报(通讯员马臻)为扎实开展金融消费者权益保护工作,进一步提高金融消费者的自我保护意识和风险防范能力,助力营造和谐金融生态环境,近日,随州农商银行全面发动,线上线下、厅内厅外多种渠道开展宣传活动。

立足厅堂阵地,拓宽宣传广度。以网点阵地为依托,通过LED电子屏、广告机、多媒体电视等电子设备滚动播放“共筑诚信消费环境,提振金融消费信心”等宣传标语,在厅堂显著位置摆放宣传海报、宣传折页,供客户阅读了解,提高客户对金融消费者权益保护工作的认识。网点大堂经理重点围绕防范电信网络诈骗、反洗钱、支付安全、存款保险等方面的知识,对前来办理业务的客户进行讲解,积极为公众普及消费者权益相关知识。在全辖所有营业网点醒目位置公布了金融消费者维权热线,确保投诉渠道便捷、畅通、有效,真正将消费者依法维权落到实处。

上门开展宣传,增加宣传温度。组织辖内支行走进学校、农贸市场、园区企业等地方,开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。通过设立咨询台,发放宣传资料,向群众普及金融消费者基本权益、存款保险、新型电信诈骗、老年人防范非法集资、人民币知识等,针对商户,重点宣传和普及了存款保险、反洗钱、征信等知识,多渠道向广大公众宣传金融知识,帮助广大金融消费者在享受金融服务的同时,提升风险意识和风险防范能力。活动期间,共向群众发放宣传资料200余份,接受咨询30余人次。

聚焦“一老一少”,强化宣传精度。聚焦特殊人群,围绕“拒赌反诈,安全支付”,通过发放宣传资料、讲解案例的方式向老年客户群体揭示电信网络诈骗、非法集资等活动的特点和危害,进一步提升老年人的风险意识、法律意识,守好“钱袋子”。手把手教老年人关于ATM机、智能机具等自助服务的使用技巧和注意事项,帮助老年客户体验数字化产品和服务,助力老年群体跨越“数字鸿沟”,共享数字金融。另一方面,聚焦年轻消费人群,充分利用微信公众号、视频号、抖音号、员工朋友圈、客户群等线上渠道,以视频、图文等形式全面宣传,积极引导年轻消费者理性维护自身合法权益,理性消费,防范非法借贷的侵害。

### 随州建行 开展金融知识进校园活动

随州日报(通讯员朱静)为推进金融知识纳入国民教育体系,3月17日,建行随州分行联合中国人民银行随州市中心支行、随州市教育局、随州市地方金融工作局、中国银保监会随州监管分局在部分学校开展金融知识普及教育试点工作,组织银行机构开展金融知识纳入国民教育体系暨金融知识进校园活动。

建行随州分行工作人员走进曾都区五眼桥中学为该校八年级学生开展了以“金融知识进校园 提升金融素养”为主题的金融知识普及活动。

本次宣讲随州建行制作了宣讲课件,基地讲师用通俗易懂的语言为中学生宣讲金融知识,并且通过播放宣传短片,列举各类诈骗学生、诈骗老人及识破假币的真实案例,为中学生上了生动的一课。学生们认真听讲,认真记笔记,积极踊跃地回答问题,宣讲活动达到预期效果。

活动期间还发放了宣传折页,让学生回家教父母、教爷爷奶奶如何识别诈骗的套路,如何进行防范。

本次金融知识进校园宣讲活动,得到了五眼桥中学的大力支持和肯定。今后,该行将持续开展多种形式的金融知识宣讲活动,让客户掌握更多的金融知识,提升公众风险防范意识,构建和谐金融生态环境。

### 随州邮储银行 掀起消费者权益保护宣传热潮

随州日报(通讯员黄倩)3月15日,邮储银行随州市分行在曾都区烈市市场开展了以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的3·15金融消费者权益保护宣传活动。

邮储银行工作人员向过往居民“面对面”零距离宣教,从解读法律法规、分析实际案例入手,围绕如何辨别非法集资、金融诈骗等方面做了详细阐述,告知商户了解金融消费者的8项基本权益,远离非法集资活动侵害。同时,就商户比较关心的贷款、理财、支付等问题做出了全方位、多角度的宣传普及和风险提示,并对商户提出的具体问题作出了积极回应,宣传活动得到了周边商户的积极响应支持和好评。

为更好地服务金融消费者,该行成立了消费者权益保护部作为客户服务和投诉处理的归口部门,实现了投诉事件“第一时间发现,第一时间反应,第一时间处置”。

一直以来,邮储银行随州市分行高度重视金融消费者权益保护工作,畅通投诉沟通渠道,及时回应客户意见建议,切实履行消保责任。下一步,该行将进一步深化金融知识宣传教育长效机制,持续关注老年人等特殊群体的服务体验,提升网点服务质效,为优化地区金融环境、保障消费者合法权益贡献力量。

### 湖北银行随州分行消费者权益保护在行动

随州日报(通讯员朱道恒)3月15日,湖北银行随州分行组织辖内8家营业网点开展反诈骗、反假币、反洗钱等宣教活动。

什么是“电信诈骗”?电信网络诈骗,如何防范?如何识别假人民币?……在每家营业网点门前,过往的市民通过宣传折页和工作人员的讲解,学习了解诈骗套路、骗局详解等知识,不断增强自身防骗的“免疫力”。

当日,该行辖内8家营业网点结合自身特点,围绕日常生活场景和金融消费热点,结合“3·15”消费者权益日重要节点,开展了形式多样的宣教活动,扎实推进金融消费者权益保护教育宣传工作,进一步提升金融消费者风险防范意识和自我保护能力,促进和谐金融生态环境。

今年以来,湖北银行随州分行认真履行社会责任,积极开展反诈骗活动,扎实推进银行卡涉案账户清查。该行自主排查账户2万余户,联合社区、园区、商区,组织反诈宣传14次,发放宣传折页5000余份,宣传受众10000余人次。

今年以来,湖北银行随州分行认真履行社会责任,积极开展反诈骗活动,扎实推进银行卡涉案账户清查。该行自主排查账户2万余户,联合社区、园区、商区,组织反诈宣传14次,发放宣传折页5000余份,宣传受众10000余人次。

### 随州银保监分局 随州市银行业协会 提示提醒广大消费者——

#### 谨防投资养老诈骗

案例:“我要把卡上40万资金换汇,需要马上汇款,你们赶紧帮我办理一下。”一大清早,李爹爹(化名)匆忙赶到银行柜台说道。近日,在李爹爹经常关注的线上“老年群”中掀起了一阵“炒股投资”热,群里有“专家讲师”讲解各类投资知识,指导学员在指定APP上进行身份验证投资炒股。但所谓的正规炒股收款方竟是外省一建筑公司。“专家讲师”还以银行转账会被限额为由,阻止李爹爹银行汇款。发现异样的第一时间,银行工作人员便与片区民警取得联系,最终在双方的共同劝阻下,及时破除了这一骗局,帮助李爹爹挽回了40万元的损失。

提示:近年来,互联网发展骗子的手段更是“更新迭代”,有些骗局打着“养老养生”“保本高息”等幌子吸引老年群体一步步掉入陷阱。针对这一情况,建议老年群体审慎选择投资理财对象,到正规金融机构办理投资理财业务,投资前要先与家人商量,不要盲目相信“高回报、高收益”的熟人介绍、电话、短信和小广告等,不要轻易转账。一旦发现被骗,立即拨打110报警,提供骗子的账户和联系电话等详细信息,以便公安机关侦查破案。

#### 远离非法“校园贷”

案例:湖北某大学学生小王(化名)为购买最新款手机及其他消费,申请网上贷款。据小王说,“网上贷款流程非常简单,零抵押,只需要提供姓名电话、身份证照片以及银行卡账号,借款秒到账。”但随后,小王发现了其中的异样,原本3万元的本金,最终利息远远超过还款金额。无奈之下,小王只能拆东墙补西墙,不断找其他小贷公司贷款还债,最终欠下多家公司共计70余万元的债务。

提示:无门槛、无抵押、无利息、专为学生打造,秒到账……这些字眼都来自于青年群体“量身定制”的陷阱——非法“校园贷”。借贷有风险,贷款须谨慎。面对非法“校园贷”,建议青年群体要树立正确的消费观,量入而出,理性借贷。要选择有贷款资质的正规金融机构贷款,不要轻信没有资质的非正规公司发布的“无利息、无担保、无抵押”的虚假宣传广告。一旦发现遭遇非法“校园贷”,要及时向警方报案,用法律武器保护自己,不要因为害怕,被不法分子恐吓、威胁,在陷阱中越陷越深,遭受财产损失和不法侵害。