

# 金融消保在身边 保障权益防风险

金融消费者权益保护事关千家万户,事关广大群众的切身利益。

多年来,在国家金融监督管理总局洛阳监管分局的指导下,广大驻洛银行保险机构坚持以人民为中心的价值取向,深刻把握金融工作的政治性、人民性,健全金融知识普及多部门协作机制,广泛开展金融知识

普及活动,稳步提升消费者金融素养。

尤其是近期,驻洛银行保险机构根据国家金融监督管理总局洛阳监管分局统一安排,围绕“金融消保在身边,保障权益防风险”主题,高质量开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,主动适应不同消费者群体个性化、多元化需求,高效务实宣导金融政策,提示金融风险,倡导理性投资观念,持续提升消费者金融素养、金融安全意识和依法维权

能力,不断增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感,以实际行动守护金融消费者权益。

站在新起点上,驻洛银行保险机构将全方位开展形式多样的金融消费者权益保护教育宣传活动,强化消费者权益保护全流程管控,完善金融纠纷多元化解机制,健全金融消费者权益保护体系,不断推动服务提质升级,构建和谐金融消费环境,书写新时期金融消保工作新篇章!

指导单位:国家金融监督管理总局洛阳监管分局 中国人民银行洛阳市分行 洛阳市金融工作局 版面统筹:杜小甫 李奇 黄刚 李媛媛

## 工商银行洛阳分行:

# 劲吹金融消保春风 筑牢权益保障堤坝

近期,工商银行洛阳分行坚持以人民为中心的价值取向,制订“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动实施方案,以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强消费者依法维权能力为目的,围绕“金融消保在身边,保障权益防风险”主题,主动适应不同消费者群体个性化、多元化需求,整合统筹行内外优质教育宣传资源,因地制宜、分类施策、靶向发力,高效务实宣导金融政策,提示金融风险,倡导理性投资观念,推进行业诚信文化建设,不断增强金融服务的便利性和可得性。



精彩内容  
扫码观看  
「高管说消保」

### 1 上下联动密切协作 开展多样宣传活动

该行成立“3·15”消费者权益保护教育宣传活动领导小组,由消费者权益保护办公室牵头,个人金融业务部、个人信贷业务部、银行卡中心、运行管理部、网络金融部等部门联合开展宣传活动;引导营业网点滚动播放活动名称、口号,张贴宣传海报,发放宣传折页,统筹协调厅堂内宣教和“走出去”宣教等活动,将宣教内容与业务办理有机结合,深化场景式和体验式宣教;将消保教育宣传活动与“学雷锋”等活动有机融合,不断拓宽活动辐射面,提高教育宣传渗透率,营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

### 2 普及八项基本权利 营造和谐消费环境

该行将助力消费者增强消费信心纳入教育宣传活动,重点解读金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识,帮助消费者了解法律法规,提升其对网络平台诱导借贷、虚假违法广告等非法金融行为的识别能力;普及金融纠纷多元化解机制,提升消费者对调解工作的参与度和认可度,引导消费者理性表达诉求、妥善解决纠纷,自觉远离“代理维权”“代理投诉”等非法金融行为,营造和谐健康的金融消费环境。

### 3 紧扣重点群体特点 分类施策精准宣传

该行针对重点群体需求和急难愁盼问

题抓好系统服务和宣传,抓住老年人、残障人士等重点群体到网点办理业务的有利时机,采用厅堂微沙龙、手把手指导等形式,帮助相关群体熟悉手机银行、智能柜员机的使用方法,引导其体验网点适老助残服务设施,使用优质数字化产品;针对中小学生和青少年群体,组织开展防范金融诈骗活动,重点讲解数字金融、理性消费、个人诚信等知识,教育引导青少年增强风险防范意识;面向新市民、乡村居民等群体开展送金融知识或服务上门活动,不断提升新市民、乡村居民风险识别和自我保护能力。

### 4 加强理性投资引导 做好风险提示

该行将投资者适当性管理和金融风险防

范等知识作为教育宣传活动的重点内容,做好金融知识、法律法规、政策背景、应对措施普及;主动揭示非法集资、电信诈骗、虚拟货币交易炒作等非法金融活动新情况新特点,开展民法典、个人信息保护法等法律法规的系统宣传,通过风险提示、以案说险等方式帮助广大群众擦亮双眼;加强服务人员管理、教育和预警监测,引导服务人员发挥好“前哨”作用,多管齐下筑牢反诈防线;开展诚信教育进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等主题活动,提醒客户养成良好信用习惯,助力金融业诚信文化建设。(工行宣)

ICBC 中国工商银行 洛阳分行

客服热线:95588

## 农业银行洛阳分行:

# 全方位普及金融知识 聚合力守护金融安全

农业银行洛阳分行围绕“金融消保在身边,保障权益防风险”主题,高水平开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,突出金融工作的政治性、人民性,切实提升消费者金融素养及风险防范意识,着力为人民群众提供有情怀、有担当、有温度的便捷服务,努力构建和谐健康的金融消费环境。

### 筑牢金融宣教主阵地

该行高度重视本次教育宣传活动,成立专项领导小组,明确活动主题、内容、形式及工作要求,辖属支行、营业网点统一行动、同频共振,推进金融宣教工作全面、有序开展。



农行洛阳分行工作人员向客户普及金融知识

特别是该行发挥营业网点覆盖广泛的优势,在网点设置咨询服务台,为金融消费者答疑解惑,并通过ATM电子显示屏、超级柜台、智慧货架等电子设备展示宣传标语,利用网点电视滚动播放防网络诈骗等宣传视频,开展“微沙龙”“微讲堂”等厅堂宣教活动,在网点营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围,帮助消费者提升金融风险识别能力;打造“农情暖域”服务品牌,着力塑造服务标杆,改善网点环境,优化服务流程,提升客户体验,让金融惠民更有温度。

### 推动金融宣教接地气

该行聚焦重点场景和人群,贴近人民群众需求,积极开展进校园、进企业、进农村、进商圈、进社区“五走进”宣教活动,打通教育宣

传“最后一公里”。该行西工支行深入企业,通过一对一宣传,普及惠民金融政策,开展投资者适当性教育;宜阳支行在网点周边公交站向群众宣传防范电信诈骗技巧、存款保险等金融知识,提升群众金融安全意识;嵩县支行走进乡村,针对乡村留守老人开展反诈知识宣讲,撑起反诈“关爱伞”,用心守护“夕阳红”,守住群众“钱袋子”。同时,该行将3月15日确定为集中宣传日,围绕金融消费者八项权利,开展有创意、有特色的宣传活动。

### 拓宽金融宣教覆盖面

该行创新宣教形式,打造线上线下宣传矩阵,组织“高管讲消保”,通过视频宣讲、走近消费者、高管接待日等形式,以案说险、以案示警,引导消费者树立风险防范意识,掌

握正确的维权手段;制作并发布金融知识普及短视频,通过通俗易懂的讲解,让金融知识飞入千家万户,融入消费者日常生活;开展“3·15金融消费者权益保护知识”有奖答题活动,将丰富的金融知识以多种形式送到百姓身边。

农业银行洛阳分行将深入贯彻中央金融工作会议精神,坚持以人民为中心的价值取向,聚焦金融为民、金融惠民、金融便民,践行“客户在哪里,金融宣教就到哪里”的工作理念,为构建安全、和谐、有序金融消费环境贡献农行力量。 农行宣/文/图

中国农业银行 AGRICULTURAL BANK OF CHINA

客服热线:95599

## 中国银行洛阳分行:

# 构建立体式宣传网络 提升消费者金融素养

中国银行洛阳分行深入贯彻落实党的二十大和中央经济工作会议、中央金融工作会议精神。近期,该行组织开展以“金融消保在身边,保障权益防风险”为主题的2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,积极践行金融工作的政治性、人民性,着力构建立体式宣传网络,切实提升消费者的金融素养及风险防范意识。

### 多措并举宣传引导

#### 积极营造浓厚氛围

精心做好厅堂宣传。该行利用辖内各网点的公众教育宣传大屏,滚动播放各类金融知识和防诈技巧;在消费者权益保护展示区展示银行卡使用、投资理财、假币防范、防范网络诈骗、警惕非法集资、消费者投诉处理实施细则等内容;在反洗钱宣传栏开展相关教育;在自助设备上展示金融知识、业务流程、收费标准等内容。该行通过多种多样的形式,帮助消费者深入了解各类金融知识,尽量远离各类非法金融活动。

设立金融知识宣传专区。该行精心设计海报,安排服务人员组织“金融消保小课堂”活动,利用客流高峰期向广大客户普及电信诈骗防范技巧,提醒客户在投

资理财时多学习了解,少盲目跟风,增加一份安全保障。

强化“走出去”宣传。该行广泛组织金融知识“进社区”“进校园”“进广场”等活动,通过发放宣传折页、面对面讲解等形式,提升广大金融消费者的金融素养。

线上线下齐发力。该行组织工作人员通过网络平台、微信朋友圈、微信群等线上渠道,广泛传播金融知识;拍摄制作防诈案例短片,以生动活泼的形式引导消费者远离诈骗陷阱,守好“钱袋子”。

### 果断处置守牢防线

#### 贴心服务广获赞誉

中国银行洛阳分行组织辖内工作人员加强法律法规学习,对于近年来多发的金融诈骗案例,做到“早识别、早发现、早

处置”,帮助消费者提升电信网络诈骗辨识能力,最大限度地保护金融消费者权益不受侵害。

近期,一名年过八旬的老年客户到某支行办理汇款业务。老人神态匆忙,称款项用于买房,工作人员便主动与老人聊天,经过沟通得知老人子女并不知道汇款买房情况,初步判断老人遭遇了电信网络诈骗,并立即启动应急预案。工作人员一边询问汇款用途等事项,一边安抚老人情绪。最终,警方经过询问和调查,确定老人遭遇了电信诈骗。老人意识到自己差点遭受巨额损失,对中行工作人员认真负责的工作态度表示肯定和感谢。

近期,一名女客户来到某支行支取大额现金,打算购买朋友介绍的一款收益极高的“理财产品”。该行的理财经理与客户

的朋友电话沟通,发现所谓的“理财产品”属于电信网络诈骗。经过耐心解释劝说,客户意识到自己遭遇了诈骗,并对中国银行洛阳分行的贴心服务和帮助自己挽回经济损失表示感谢。

金融消保在身边,保障权益防风险。中国银行洛阳分行将坚持以人民为中心的价值取向,宣传金融政策,提示金融风险,倡导理性投资理念,为广大市民提供更丰富、更贴心的金融服务,帮助消费者守好“钱袋子”、护好幸福家。

(中行宣)

中国银行 BANK OF CHINA 洛阳分行 LUOYANG BRANCH

客服热线:95566