

萧山农商银行开展“3·15”系列活动

打造特色金融消保宣教体系

又是人间三月天,东风拂面千山暖。伴着东风飞入百姓家的不仅是春的讯息,还有更丰富、更通俗易懂的基础金融和消保知识。近日,萧山农商银行围绕“保障金融权益,助力美好生活”主题,持续推进2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。该行落实网格化机制,通过金融知识“六进入”(进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈、进电台)等形式,不断创新载体、拓宽渠道、丰富内容,多角度宣传普及各类应知、应会、应懂的金融知识,不断提升公众维护自身合法权益的意识和能力。

■本版撰稿/通讯员 曹纯宁 本版照片由萧山农商银行提供

完善机制 服务更暖心

“您知道金融消费者的基本权利有哪些吗?”“咱们在日常生活中,要注意防范个人信息泄露……”该行充分发挥点多面广的优势,通过举办厅堂微沙龙、柜面一对一宣讲等形式,抓住客户办理业务的时机进行金融知识宣传。在各网点公众教育区,防范洗钱风险、反诈识骗、个人征信知识等相关折页和宣传单整齐摆放,吸引了不少等候叫号的客户驻足阅读。围绕消费者关注热点,该行还借助微信公众号、视频号、官网等渠道开展金融知识宣传。依托微信公众号推出的“奔奔竞竞小课堂”,由该行两个吉祥物“奔奔”和“竞竞”担任讲师,以幽默诙谐的形式普及关于新《反洗钱法》、个税汇算指南等的实用小知识,推文送达人数超6万人次。在我区宁围街道,该行宁围支行还联合当地派出所和无忧传媒,开展视频号线上直播,从“刷单返现”“网络贷款诈骗”等典型案例入手,揭秘消费类骗局。

不只是“3·15”宣传活动期间,该行将消保工作融入日常,倾听消费者心声,了解消费者诉求,着力解决金融消费者“急难愁盼”问题。妥善处理投诉纠纷,全面畅通投诉渠道,持续深化金融纠纷多元化解机制建设,加大矛盾纠纷协商和调解力度。推进溯源治理,压紧压实首问责任,完善调解权限动态授予等机制,提升一线投诉处理灵活度,推进问题妥善解决。同时,通过银法联动,建设金融“共享法庭”,进一步推广新时代“枫桥经验”。

进村入社 宣教更走心

“一老一少一新”是社会的温暖底色,也是金融消保宣传的重点对象。该行结合社区银行建设,联动公安、社区等,开展了一系列有针对性的特色活动。

作为“萧然青才卡”首批合作伙伴,该行携手区人社局、萧山市民卡公司前往信息港小镇、萧山科创中心等开展志愿服务活动,推广“萧然青才卡”,5分钟即可完成开户、绑卡及权益激活全流程。并以此为契机,向新市民宣讲理财、征信等金融知识,提供存贷款业务咨询服务。该行还积极参加国家金融监督管理总局萧山支局组织的“共筑满意消费,打造青年来萧第一站”主题活动,携手萧山区市监局、杭州南站枢纽管理委员会,通过“风险提示+知识科普+互动体验”三位一体模式,为来往旅客打造沉浸式金融安全教育课堂。

“每周三我都来活力社学做面点,还能顺便学点金融知识。等下次再开金融小课堂,我打算拉上老伴一起来。”萧山农商银行笑盈·活力社的新学员庞阿姨高兴地说。近日,笑盈·活力社的学员们迎来了开学季。书法、插花、声乐……丰富的课程设置让银龄群体乐在其中。该行位于北干街道的“笑盈·风采家”、位于瓜沥镇的“笑盈·乐龄会”也已投入运营,除了开展金融知识普及,还全力满足银龄群体学习交流、金融咨询、理财顾问等多元需求。

同栽一片林,银社两地青。在我区瓜沥镇,该行瓜沥支行联合七彩社区、瓜沥镇第三小学开展植树活动。在社区活动室,七彩童声观察团的孩子们围绕“环境保护如何做”的议题展开热烈讨论。在“七彩共享果园”,工作人员与孩子们一同铲土、挖坑、种树、浇灌,并为每一棵小树挂上专属“身份证”。活动间隙,该行工作人员还向孩子们普及了财商小知识,引导他们树立正确金钱观、消费观。

非遗润童心,文化共传承。在我区城厢街道,该行裘江支行联合萧山日报开展“小小银行家——非遗糖画”体验活动。在老师的耐心讲解下,孩子们了解了糖画的历史渊源、制作步骤和相关技巧,通过自由创作,将舌尖上的美味转化为甜美的艺术享受。在有趣的互动中,该行工作人员用生动形象、妙趣横生的语言,为孩子们打开金融知识的大门,寓教于乐的宣教方式让他们直呼“学到了”。

走千访万 支持更贴心

“今年,我们打算试试直播引流,教大家解决常见的汽车故障问题。”陈先生名下的某汽车维修公司经营多年,口碑良好。今年企业计划购置直播设备,通过拍摄汽车疑难故障解决视频,实现线上推广

引流。该行客户经理在走访中了解该情况后立刻与陈先生对接,短短两天就敲定融资意向,并完成金融方案设计。

小微活,经济兴。该行聚焦普惠金融大文章,全面推进小微企业融资协调机

制,深化“政银企村”高效联动,推动下辖各支行建立“1+1”走访专班,对照获取的企业名单信息,深入开展“千企万户大走访”行动。在做好金融政策宣讲的同时,详细调研镇街产业特色和企业群发展特

点,针对不同产业、赛道、生命周期的企业,量身定制信贷、贴现、代发等一揽子服务方案,并为有需要的企业开辟“绿色通道”,精简办贷流程,提升融资质效。

同时,紧扣春耕备耕节点,全面开展

“新农人”金融需求名单制走访工作,宣传推广“粮农贷”“农创贷”“强村贷”“浙里兴农贷”等涉农产品和惠农政策,助力全区打造“乡土专家、农企新生代”培育品牌。

在金融行业迈向高质量发展的新征程中,保护消费者权益不仅是监管要求,更是银行履行社会责任、服务民生的重要基石。下一步,萧山农商银行将持续完善消费者权益保护机制,通过前置化解矛盾纠纷、畅通维权渠道等,尝试利用大数据、人工智能等技术手段,更好地识别和防范风险,进一步推动消费者权益保护理念融入业务全流程,使消保工作既有制度刚性,又有服务温度。同时,不断探索开展多形式、多场景、常态化宣教。围绕社会热点、客户关注问题,积极做好风险提示,切实增强老百姓的维权意识和金融风险防范意识。根据不同年龄层、职业背景,因地制宜,精心做好活动方案设计,推动消保教育宣传活动寓教于乐、贴近百姓、深入人心,打造银行用心、服务贴心、客户放心的良好金融生态。

萧山农商银行
浙江农信 XIAOSHAN RURAL COMMERCIAL BANK

保障金融权益 助力美好生活

2025年“3·15”金融
消费者权益保护教育宣传

