

# 金融为民守初心 消保先行践使命

## ——郑州农商银行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

### 站稳人民立场 “高管讲消保”为民办实事

为牢固树立以人民为中心的价值取向,郑州农商银行周密组织、积极行动,活动期间设置“高管接待日”。各级负责人围绕活动主题,带头参与金融教育活动,与客户“零距离、面对面”亲切交流,普及金融知识,引导客户表达真实想法,用心倾听客户声音,解决客户合理诉求,聚焦消费者反映的热点难点问题,以点带面、推动投诉溯源治理工作,切实维护消费者合法权益。

做好接待同时,该行精心筹划,总行高管化身“金融知识讲解员”,围绕普及金融消费者八项基本权利、宣传金融纠纷多元化解机制、强化“三适当”原则、夯实诚信文化建设等四条主线,开展形式多样、内容丰富的金融知识宣教活动。活动现场,高管聚焦“一老一少一新”及残障人士等特殊人群,发放消保宣传材料,现场与消费者密切互动沟通,带动各类人群打卡留影,参与“金融知识绕口令”等游戏,贴近社会公众意愿和需求,充分利用高管头衔及活动形式提升教育宣传活动的趣味性、互动性。

通过一系列的高管讲消保活动,强化高管带头作用,推动全员做消保的学习者、传播者和践行者,全面营造“人人学消保 人人知消保”的良好氛围,并以消费者为中心不断推动产品、服务升级,形成多层次、立体化组织保障,全力提供暖心的服务,展现“金融为民”的新担当、新气象。

### 打造宣传阵地 实现金融知识“触手可及”

活动期间,郑州农商银行充分发挥地域优势,以网点为前沿阵地,以点带面辐射开展宣传,常态化普及金融知识,营造浓厚宣传氛围。该行全辖141家网点利用LED电子显示屏、营业厅电视滚动播放“3·15”金融消费者教育主题口号、宣传海报,在厅堂公众教育专区、大堂咨询台、现金区、非现金区窗口处摆放金融知识宣传折页。厅堂各岗位人员积极开展“厅堂微沙龙”,利用客户等待办理业务间隙,发放防范电信网络诈骗的宣传手册和折页,用通俗易懂的语言和生动的案例,现场讲解金融专题知识,提醒消费者防范非法金融活动风险,依法理性维护自身权益。

此外,该行不断探索形式创新及渠道突破,加强新媒体运用,打好消保宣传“组合拳”。在线上平台开辟“金融消保知识”专栏,依托微信、抖音发布微信长图、短视频讲解金融知识,组织员工转发“豫小宝讲消保”“金融消保大讲堂”等消保宣传视频,普及金融知识,借助多元化的渠道、通俗易懂的语言让金融知识“触手可及”,帮助消费者掌握金融知识,了解自身合法权益,有效推进金融知识教育宣传工作提质扩面,辐射更多重点群体。

为积极践行金融工作的政治性、人民性,切实提升金融消费者金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境,自3月11日起,郑州农商银行开展了为期一周的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。活动以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题,聚焦“老年人、青少年、新市民”等重点保障人群组织专项活动,普及金融基础知识、落实金融为民惠民政策、为民办实事、宣传金融服务,为营造和谐健康的金融环境贡献农商力量。

### 聚焦重点群体 提升教育宣传质效

郑州农商银行开展“进农村、进社区、进校园、进商圈、进企业”等集中教育宣传活动,贴近“一老一少一新”金融消费者,围绕日常生活涉及的服务场景和高频事项,多渠道、多形式向广大消费者普及金融知识,解决实际问题,防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境。

#### 进农村,助力美丽乡村建设

该行紧紧围绕支农支小和服务三农宗旨,全面动员辖内支行网点,充分利用农村赶大集有利契机,开展“金融知识进乡村”集中宣传活动,以金融知识小讲堂、金融普惠宣讲、金融知识游戏互动等方式,聚焦防范非法集资、防范电信网络诈骗、金融适老化服务措施等内容,将金融知识送到农民的村前屋后,重点保护农村留守“一老一少”群体财产安全。

#### 进社区,践行金融为民使命

该行发挥党建共建优势,联合周边社区、街道等单位开展金融知识宣传活动,聚焦群众金融需求中的“急难愁盼”问题,通过茶话会、知识竞答等活动,向居民传播普惠金融知识、金融纠纷多元化解机制、宣传金融惠民政策、提示金融风险,树立价值投资观念,让金融知识真正走进千家万户,切实增强了消费者金融知识获得感和对农商银行服务的认同感。

#### 进校园,护航学子平安成才

该行积极参与“护航开学季 金融伴成长”教育宣传活动,走进华北水利水电大学,为广大师生带来生动的开学金融第一课。活动现场,行领导“带头上阵”,面向师生开展心交心、零距离精准宣传,讲授金融知识,提醒大学生警惕不良“校园贷”“虚拟游戏充值、刷单返利”等陷阱,明确告知“帮信罪”严重后果,现场回答同学咨询,号召严守法律法规,莫为蝇头小利,成为骗子的“工具人”,共建校园清朗金融环境,保护莘莘学子健康成才。

#### 进商圈,营造强大宣传声势

针对商场、购物中心人群聚集度高、消费人口多特点,该行专门成立宣传小分队,通过丰富多彩、喜闻乐见的形式向来往消费者发放宣传折页、讲解现实案例,助力广大消费者提升金融素养;逐一走近商户,以通俗易懂的生活场景及利用“以案说险”的形式为切入点,“一对一”“点对点”宣传讲解帮助广大群众特别是老年人和新市民群体了解账户安全、信息安全、个人征信、消费者八项基本权利等,告诫远离非法集资、赌博诈骗等违法犯罪活动,倡导诚信经营,引导正确维权,真正让消保知识惠及“你我他”。

#### 进企业 传播金融惠企政策

该行立足金融服务主责主业,组织工作人员深入辖区企业,有针对性地进行金融知识宣讲,宣传内容除了覆盖非法集资、防范电信诈骗、征信等领域以外,还重点介绍了国家和监管部门支持实体经济、惠民利民、普惠金融、绿色金融等方面的政策。同时,接受企业“一对一”金融知识咨询,根据企业实际诉求与经营情况,不断完善金融服务措施,丰富优质服务内涵,将助力实体经济发展工作落到实处。

消保不止“3·15”,更要一年365。下一步,郑州农商银行将继续坚守“以客户为中心”的服务理念,以金融消费者权益保护教育宣传活动为契机,践行金融为民、金融惠民、金融便民初心,持续做优金融教育宣传活动,“用心、用情、用力”做好金融服务。

正观新闻·郑州晚报记者 谢宽 宋聪颖 通讯员 弓芳芳 李楠

教你投资帮你理财助你发家



郑州农商银行  
ZHENG ZHOU RURAL COMMERCIAL BANK

与消费者同心  
与消费者同行

· 郑州农商银行 您身边的银行 ·

315