兴业银行上海分行

积极开展金融教育宣传活动 推动金融知识普及落到实处

为进一步提升消费者的金融知识水平和金融风险防范意识，共建和谐的消费环境，兴业银行上海分行高度重视消费者权益保护工作，充分发挥了“网点+线上”双阵地优势，通过结合网点自身特点、受众特点，有针对性地开展了多层次、多渠道、多样式的契合消费者需求的金融教育主题活动。据统计，2024年，兴业银行上海分行共开展线上、线上各类金融知识宣传活动938场，微信公众号发布金融知识文章158条，媒体刊载活动报道257篇次，活动触及消费者266.45万人次。

聚焦新媒体 推动金融教育宣传“云端”触达

该行通过开辟新媒体线上新渠道等方式，突破时间、空间界限，推动金融知识“云端”广覆盖、深触达，有效提升金融消费者获取金融知识的便利性、可得性，助力金融消费者金融素养的不断提升。

打造出具备特色的金融知识普及和消费者权益保护宣传专区“兴课堂”，借助微信公众号、视频号，切实增强广大民众的金融素养和风险防范能力。“以案说险”，提升风险防范意识。该行积极开拓并借助线上渠道，进行多形式、多角度的金融知识宣传，通过多种方式对外展示“以案说险”系列图文，让金融知识走入消费者的手机屏幕中。线上内容将积极探索“金融+消保”新模式，通过趣味互动和金融科普，引导公众主动参与。该行通过多个平台发布“普及金融知识万里行活动”宣传，辅以真实案例，增加金融教育辐射面积，确保金融知识的广覆盖。

下沉式“五进入” 推动金融教育宣传零距离

除了线上数字化宣传，兴业银行上海分行在线下依托网点阵地，明确活动主题，聚焦“一老一少一新”及农村群体开展的“五进入”集中教育宣传活动，传递兴业温度，点亮教育普及之路。

进社区，捂住钱袋子守护“特别的你”，该行充分利用邻里共建等渠道资源，“蓝马甲”志愿者队伍及辖内多家支行走进社区帮助行动不便的老年人了解金融知识，通过发放宣传物料、讲解金融知识等形式，将金融知识普及到更多市民身边，以专业态度传递金融知识。

进农村，贴“兴”关怀，情满乡村，该行辖内多家支行的“蓝马甲”宣传小分队，走进周边农村地区，通过派发折页、搭建宣传展台等方式，向村民介绍金融知识，有效填补了农村金融知识的短板，体现了兴业公益理念在乡村地区的深远意义。

进校园，暖心护航伴成长，该行“蓝马甲”志愿者们走进上海多家学校向广大学生传递金融知识，在活动现场对典型案例进行宣传。展现了兴业银行积极履行社会责任、关注不同群体金融知识普及的决心。

进企业，“移动课堂”宣讲金融惠民利民政策，该行通过组织党员先锋队入园惠企开展金融知识讲座和特设“入园惠企服务小组”，为企业提供量身定制的金融解决方案；持续开展政、银、保、企四方对接，深入上海园区，增强普惠金融客户获得感。

进商圈，共筑金融安全防线，“蓝马甲”志愿者们走访周边商户，为商户经营者及流动客户进行宣传，以实际行动提升公众的金融风险能力，营造和谐美好的商圈环境。

今年，该行将更加深入开展“五进入”等一系列接地气、惠民生的活动，特别关注金融宣传薄弱区域，并加强对重点人群的服务覆盖，切实提升金融教育宣传工作的实效性，力争把金融知识送到更多消费者身边，推动金融知识普及落到实处。

（文 力）

为群众办实事

宁波银行上海分行用行动诠释金融消费者权益保护

宁波银行上海分行将金融消费者权益保护工作纳入企业经营发展战略规划当中，在国家金融监督管理总局上海监管局及总行的悉心指导下，不断完善工作机制，畅通投诉渠道，主动接受社会舆论监督。分行践行“以人民为中心”的金融工作指导思想，通过线上、线下两大渠道，紧盯机制建设、矛盾化解、教育宣传三项工作的落实，用心解决金融消费者的急难愁盼，践行“我为群众办实事”的理念，以实际行动守护金融消费者权益。

统筹消保职责 构建“大消保”格局

宁波银行上海分行高度重视消费者权益保护工作，始终将保护消费者权益作为各项工作的出发点和落脚点，强化消费者权益保护工作举措。

分层管理，确保全行消保工作顺利开展。分行在2016年成立了金融消费者权益保护工作领导小组，由分行行长担任组长，各级部门及支行一把手作为本机构消保工作的第一责任人，总分支合力，形成了“一把手”负总责、中层领导抓落实的组织体系，通过层级管理，增强消保政策传导、分层治理和闭环管理效能。完善机制，让制度更具全面性和可操作性。分行根据外部政策、监管规定，建立起包括消费者金融信息保护、金融知识普及和宣传机制、投诉处理工作机制等十余项内控制度，并根据实际工作情况，动态修订、补充、完善相关制度。内部培训，持续提升全员消保意识。分行针对各类服务问题，分门别类整理形成案例库，制定了以案促改专题学习教育计划，深入查找工作中存在的问题，进而溯源治理、溯源整改，做到标本兼治。

提升处置质效 矛盾化解在基层

宁波银行上海分行形成了以消费者权益保护部牵头抓总、各部门联合施策的协调机制，促进部门间信息共享，协调配合工作，有效提升疑难客诉化解率。

信息反馈快，第一时间响应到位。分行严格贯彻“控源头、防投诉”工作理念，强化支行一把手“上接分行、下通客户”职责，通过科技赋能，升级智能投诉管理系统，提升信息沟通效率，实现对投诉的统一管理、智能追踪，分行一日三督，确保客诉工单第一时间响应。联动处置快，矛盾化解在早在小。分行不断优化联动管理机制，为实现风险“早知、共知、早管、共管”，设计了投诉收集小程序，实时掌握客户意见，确保服务问题不过夜、客户投诉不升级。复盘提升快，双周联席“盘”出新思路。分行每双周召开以投诉管理为主题的联席会议，由分行行长室、消保部和相关业务管理部门负责人共同参与，追溯问题源头，研判处置方案，优化展业路径。

聚焦素养提升 精准施策增实效

宁波银行上海分行努力践行金融消费者权益保护理念，以“3·15”教育宣传周、“5·15”投资者保护宣传日、6月普及金融知识万里行、9月金融消费者权益保护教育宣传月等重要节点的教育宣传活动为契机，积极发挥教育宣传主体作用，紧紧围绕权益维护、理性投资、素养提升等监管消保主题，持续通过线上、线下两大渠道触达社会公众，形成宣传合力。

线上活动借助微信公众号、微信视频号等渠道，结合金融消费者反映的热点问题，适时开展“以案说险”等风险提示，拍摄“消保大咖说”系列视频，邀请各部门总经理室成员亲自助阵消保知识普及，引导社会公众重视金融风险的防范；线下在网点厅堂设置消费者权益保护宣传专区、开展消保知识宣讲小课堂，针对老年人进行防诈防骗、防范非法集资、警惕高利诱惑等防骗知识讲解，倡导年轻人理性消费、科普金融基础知识，形成了全行“人人讲消保”的宣传氛围。通过线上线下多重活动，引导金融消费者依法维权、主动学习金融知识、普及各项金融服务政策及便捷的线上化服务渠道。

“工欲善其事，必先利其器”，宁波银行上海分行始终致力于提升消保工作质效，秉承“真心为客户好”的服务理念，聚焦金融为民、金融惠民、金融便民，积极为广大消费者营造良好的金融服务环境，践行金融机构的责任担当。

（文 力）