

# 争当金融“好管家” 守护百姓“钱袋子”

朱浙萍

鲍若水

## 聚焦“一老一小” 防范诈骗陷阱

为进一步做好消费者权益保护及教育服务工作,提高金融消费者的自我保护意识和风险防范能力,近日,浙江银保监局部署开展银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。指导银行保险机构围绕“共促消费公平、共享数字金融”活动主题,聚焦金融支持共同富裕示范区建设、支持山区26县跨越式高质量发展、展示行业践行新时代“枫桥经验”,积极开展具有浙江特色的活动。金华银保监分局结合当地实际,积极落实相关要求,引导银行保险机构注重不同群体的金融服务需求,强化特殊群体金融权益保护,解决老年人运用智能技术困难、保障残障人士“无障碍”服务,注重引导老年人“不乱投”、年轻人“不乱贷”,做好金融“好管家”,守护好百姓“钱袋子”,为浙江共同富裕示范区建设注入金融力量。



工作人员教老年人使用相关金融产品 图片由浦发银行金华分行提供



工作人员向老年人宣传反诈骗 图片由稠州银行金华分行提供

爱残障人士——为特殊群体的‘钱袋子’护航”为主题的金融消费者权益保护教育宣传慰问活动。赤松镇残疾人之家位于赤松镇虎岩村,是一家提供生活照料、技能培训、康复训练等服务的爱心机构。该行工作人员现场发放《防范电信网络诈骗宣传手册》,结合身边的真实案例,为30余名残障人士讲解如何在共享数字金融便捷性的同时防范电信诈骗,并指导下载“国家反诈中心”APP,守好自己的“钱袋子”。

## 提升“适老”服务 彰显金融温度

“今天的消保金融宣讲有声有色,我们学习了反诈技能。作为志愿者,我们也会积极向周边的群众传播日常金融知识!”近日,浦江县委老干部局与浦江农商银行在老年大学共同设立“银色家园”普惠金融实践点,该行志愿宣讲人员为老年大学离退休老干部进行了消保知识宣讲及金融智能机具使用示范。浦江农商银行强化中老年群体金融权益保护,通过牵线搭桥,提升离退休老干部的金融知识技能,向社会公众进一步传播消保知识,帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。

工行金华分行实施金融互联网应用适老化改造,手机银行推出亲情账户功能,让客户及其家人都能享受更简单的金融服务。增加网点自助设备老年版相关功能。若为55岁以上客户,则常用功能界面自动切换为老年版,相对原界面进行字体放大、突出显示、弹框放大显示、收款人姓名加粗等,提升老年客户服务体验。引进更智慧的人机互动设备,方便老年客户在使用过程中通过简单的语音对话完成业务咨询。

稠州银行金华分行注重传统服务方式与智能化服务创新和谐发展,切实解决老年人在金融服务



浦江农商银行金融志愿者在县文化广场开展“3·15”志愿宣传,面对面为中老年群体普及金融消保知识。

中运用智能技术方面遇到的困难。针对老年人的阅读习惯,在手机银行推出长者版页面服务,同时在自助智能渠道上线老年人使用率高的理财产品、账户查询、自助或预约开卡、自助签约、转账汇款等高频交易。

同时,该行充分尊重老年人使用习惯,柜面服务中保留纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式,不强迫老年人使用银行卡,不强制老年人通过自助式智能设备办理业务,对需要帮助的特殊人群,安排专人负责引导。在办理开立账户及非同户名账户转账时,对于老年人使用加大字号印刷的风险提示单。积极探索利用移动设备延伸服务触角,在移动办公的设备上丰富场景应用及产品服务,对确有行动不便等特殊

情况的老年人,上门帮助他们办理金融业务。

浦发银行金华分行立足老年群体的实际需求,量身定制了关爱版APP,页面采用大字体、大图标以及高对比度颜色搭配,且对字体加深加粗,以增强文字展示效果。同时还增加了附近网点查询及预约功能,将线上智能服务与线下传统服务相结合,为老年客户节省等待时间,提升网点的服务体验。助力老年人跨越数字鸿沟,安全便捷享受现代化金融服务。

## 深入农村社区 织密宣传网络

近日,在浦江县文化广场,坐着轮椅腿脚不便的黄奶奶为金融志愿宣讲小分队的服务点赞。在

“学雷锋志愿服务”活动开展之际,浦江农商银行志愿宣传小分队在县文化广场举行“3·15”消费者权益保护宣传,为周边群众宣导金融消费者权益、普及宣传防范诈骗、反洗钱等与生活息息相关的知识。特别针对中老年群众、残障人士等金融知识匮乏的群体,面对面为他们讲解日常消费权益知识,讲解反诈技巧、引导老年群体树立理性投资观念。据悉,浦江农商银行金融宣传小分队当日分发消费者权益保护教育折页1500余份,面对面答疑解惑300余人次。

浦江农商银行结合辖内太白社区红色台门里党建品牌建设,推进金融消费者权益保护工作,动员台门里“网格员”(社区居民)通过消保金融知识宣传、反诈知识教育等志愿服务换取“台门超市”积分,为社区60周岁以上老年人送去金融上门服务和“积分换礼”优惠政策。

3月初,浦发银行金华分行结合“3·15”消费者权益保护宣传周的宣教活动,多措并举开展老年人专项金融服务,积极组织开展各类普及宣传活动,营造全面优化金融服务的良好氛围。该行组织员工走进社区,定期开展智能手机培训、网络咨询、防网络诈骗知识宣传等活动,主动向老年人教授网络知识,提供现场指导,提高老年人网络安全意识和操作技能。通过发放相关金融服务宣传折页,讲解反假币、防范电信诈骗等金融常识,并从账户管理、个人信息安全、资金安全等方面普及金融安全知识,帮助老年人提高安全防范意识和防范能力。

稠州银行金华分行以农村普惠金融服务点为据点,开展“金融村晚”“金融赶集”等金融宣教工作,为服务点所在村及周边村民精准送去金融知识,不断扩大宣传覆盖面,提升老年消费者金融素养。

# 共促消费公平 携手喜迎亚运

杭州市临平区举办2022年3·15国际消费者权益日线上活动

郑曼沁 杨 睿

今年是第40个3·15国际消费者权益日,也是杭州市临平区成立后迎来的首个3·15国际消费者权益日。临平区市场监督管理局与临平区消费者权益保护委员会共同举办了以“共促消费公平 携手喜迎亚运”为主题的2022年3·15国际消费者权益日线上活动。

活动发布了《2021年临平区放心消费单位创建工作情况报告》和《2021年临平区消费投诉举报受理情况分析报告》。2021年,临平区市场监督管理局与区消费者权益保护委员会致力于打造“放心消费在临平”品牌,共受理消费投诉举报160559件,培育了放心消费单位4493家,其中无理由退货承诺单位1797家、放心工厂555家,建设放心消费商圈4个、市级消费教育基地1家,举办了“金融赋能放心消费 战略合作签约暨放心消费金融网点授牌仪式”等活动。2022年临平区将开展“放心消费建设质量提升年”活动,做好放心消费创建的质量提升、档次提级、氛围提优工作,不断提升人民

群众的消费满意度和获得感。

临平区市场监督管理局成立“临平区网络消费普法教育中心”。该中心作为“临平区市场监管法治教育基地”建设工作的重要组成部分,成立后将主要面向区内网络交易电商平台、自营自建网站经营者及电商平台内经营者开展普法活动,倡导合规经营、健康发展,指导经营者建立“绿色直播间”等新业态绿色消费基地。中心还将搭建“网络消费‘临’纠纷调解工作站”,化解热点消费问题,致力成为消费者和经营者交流沟通的桥梁纽带。

临平区首批“消费教育基地”名单发布,杭州老板电器股份有限公司、杭州贝因美母婴营养品有限公司、杭州新希望双峰乳业有限公司等8家企业获得认定,其中杭州朱炳仁文化艺术有限公司、杭州塘栖法根食品有限公司作为企业代表来到直播间接受授牌。同时发布了2022年临平区“消费教育基地”体验活动计划。今年临平区将组织消费者走进上述基地开展文



临平区市场监管局为全区首批“绿色消费大使”颁发聘书。

化艺术、月饼制作、采摘种植、放心工厂等沉浸式消费体验活动,在基地开设青少年消费教育“第二课堂”。

为迎接2022年杭州亚运会的召开,积极响应杭州亚运会“绿色、智能、节俭、文明”的办会理念,临平区正式启动“迎亚运·树新风——品

质临平‘绿色消费计划’”。该计划将通过聘任“绿色消费大使”、评选“绿色餐厅”、开设“绿色消费课堂”等系列活动,倡导低碳生活,践行绿色消费。经过前期广泛宣传招募,二手资源再利用领域代表——杭州米兰站新零售有限公司CEO杨凯、有机果园领域代表——浙江

绿鹰农业科技有限公司董事长顾晓明、五星级大厨领域代表——杭州晚秋餐饮管理有限公司总经理钟立成为临平区首批“绿色消费大使”。

2022年,临平区将以“放心消费迎亚运”为核心,把消费维权活动



杭州朱炳仁文化艺术有限公司、杭州塘栖法根食品有限公司作为临平区首批“消费教育基地”代表接受授牌。(图片由临平区市场监督管理局提供)

# 武义:匠心优化消费环境 打造放心消费样板

傅竹青 陈丽玲

作为全省38个放心消费重点县之一,近年来,武义坚持“增强消费信心,助力经济发展”,主动融入“满意消费长三角”一体化建设,以放心消费建设为切口,全方位打造商户经营优、企业发展好、群众满意度高的放心消费城市县域样板。全县成功创建放心消费单位4150家,其中无理由退换货单位1900家,放心工厂760家,放心农贸市场8家,放心消费商圈4个。古朴怀旧的上街、现代休闲的壶山广场、生活气息浓郁的武阳广

场、以温泉景区文化闻名的璟园,作为放心消费示范区,4个商圈按照放心消费建设“1+X”评价标准,共培育放心消费单位129家,无理由退货承诺单位占比86%,形成强有力的“头雁效应”,成为展示武义高质量放心消费的生动窗口。

依托“浙江外卖在线”,通过数字赋能,武义成功打造全省县域首个“4D餐饮”放心示范区,并实现县域内网餐饮阳光厨房、学校食堂“阳光厨房”、农村家宴“阳光厨房”全覆盖。小餐桌带动大文明,武义

跑出了餐饮文明新样板。

借力数字化改革,除带动餐桌文明显著升级外,市场监管效能的提升则是另一个重要成果。据武义县市场监管局有关负责人介绍,去年以来,武义依托“放心消费在浙江”智慧监管平台,从动态培育—分类统计—区域展示—信息公示—实时管控等方面推进放心消费主体精准监管,完成4150家单位的影像数据、主体信息及监管动态信息的采集录入,形成一图一码一指数和一品一码,实现对企业分级、

商品分类、区域分色的动态监管。同时依托“浙冷链”“浙食链”“浙江外卖在线”等数字化平台,从源头到终端全链条闭环管控,实现放心消费单位全生命周期智治监管,相当于为推动群众放心消费增加了一道强有力的守护屏障。

安全、有序、健康的消费环境,不断提升着群众的幸福感、获得感,蓬勃发展的放心消费单位,进一步夯实了武义经济社会高质量发展的雄厚家底。

为护航中小型放心消费单位高

质量发展,武义县市场监管局与当地农商行紧密合作,当地32个农商银行网点全部完成“放心金融网点”建设,并组建32名“放心消费”协管员队伍,参与放心消费宣贯与创建。与此同时,出台了《武义县“放心贷”贷款管理办法》,提供10亿元“放心消费单位——放心贷”贷款授信,利率优惠25~45个基点,向614家放心商户发放专项信用贷款2.2亿元,推动放心消费商户实现信用资产向发展资金转化。

“下一步,我们将努力探索和

实践新形势下消费教育引导的新办法、新举措,引导消费者树立正确的消费观,形成全社会共建良好市场经济秩序的浓厚氛围,以高质量消费赋能高品质生活,助力武义‘争当山区县高质量发展共同富裕排头兵’。”武义县市场监管局主要负责人说。



武义县市场监督管理局开展青少年消费者权益保护宣传教育活动(图片由武义县市场监督管理局提供)