



# 2024年宁波银行业“3·15”金融消费者权益保护教育宣传

## 金融高管讲消保：金融消保在身边 保障权益防风险

伴随着中国金融业高速发展，重视消费者权益、维护金融安全，已经成为全行业的共识。为贯彻中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，不断践行金融工作政治性、人民性，切实提升消费者金融素养及风险防范意识，“3·15”国际消费者权益日来临之际，在国家金融监督管理总局宁波监管局指导下，宁波市银行业协会组织辖内银行业金融机构开展“金融高管讲消保”宣教活动。倡导机构高管带头抓消保、讲消保，将消保嵌入经营全流程，并主动联合主流媒体开展教育宣传，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”良好氛围，让金融知识融入消费者生活。

### 用心用情擦亮为民底色，凝心聚力谱写消保新篇

工商银行宁波市分行党委书记、行长 黄震宇

工商银行宁波市分行始终践行金融工作的政治性、人民性，切实履行国有大行社会责任，坚守金融为民初心，坚持客户至上理念，加快构建“大消保”工作格局。

一是抓实抓细抓准金融消费者权益保护工作，深入践行金融为民理念，树立“消保无小事”的正确认识，以大行之姿扎实推进金融为民、利民、便民、安民的生动实践，深刻践行金融工作政治性、人民性；二是坚定“客户为中心”的鲜明态度，“快响应、快处置”，全力提升客户诉求解决能力，“想在先、干在前”，努力为客户创造更

### 金融为民有温度，用心用情解民忧

农业银行宁波市分行党委书记、行长 严秀文

近年来，农业银行宁波市分行始终将维护好金融消费者权益、解决好消费者急难愁盼问题作为各项工作的出发点和落脚点，多点发力打好消保服务“组合拳”。

强机制，构建“大消保”工作格局。实行“一把手”负责制，推进责任落实纵向到人、横向到边，举办消保服务大赛，深植全员消保理念，打造“全行管消保、全行为消保工作负责”新格局。建立消保工作“事前审查监测、事中实时处理、事后分析整改”全流程管控体系，融入经营管理和金融服务的各环节。解民忧，响应消费者急难愁盼。出台

### 高站位高质量做好金融消保工作

交通银行宁波分行党委委员、副行长 王菁

建立和谐的金融生态环境，实现行业可持续发展，是银行业金融机构与金融消费者共同追求。交通银行宁波分行始终牢记金融服务初心使命，坚定站稳人民立场，践行“金融为民”服务宗旨，理顺消保工作机制，形成多方参与、协同运作的消保工作大格局。严格遵循公平、公开、公正原则，确保信息披露和风险提示充分有效。致力于提升消费者金融素养，打造“姣姣说消保”宣教品牌，聚焦“一老一少一新”重点人群，常态化开展客户金融知识普及和风险提示，先后成功创建宁波首家社区金融知识教育基

地和浙江省金融教育示范基地。深入了解群众所需，提高金融服务精准度，围绕客户体验和感受不断升级服务硬件，改进服务细节，加大支持实体经济力度，针对重点领域出台了FTP补贴、经济资本成本减免、拨备支持、流动性成本豁免等优惠政策。虚心接受社会监督，高度重视客户合理诉求，切实维护消费者合法权益。

金融消费者权益保护是个永恒的主题。百年交行将一如既往地，怀感恩社会、感恩客户之心，携手消费者共同成长，持续为构建和谐稳定的金融环境而努力。

### 坚守金融为民初心，提升金融服务质效

邮储银行宁波分行党委委员、副行长 吴红梅

邮储银行宁波分行深刻把握金融工作的政治性、人民性，做实消费者权益保护的各项措施，全流程融入消保要求、全员履行消保职责，切实保护消费者合法权益。

坚守“初心”，提供优质的金融服务。邮储银行始终牢牢“金融为民”初心，将消保要求嵌入经营全流程，通过线上线下深度融合的方式，提供舒适、有温度的金融服务，让金融服务没有距离。

秉持“臻心”，创新金融知识宣教方式。邮储银行充分发挥自身优势，围绕金融消费者八项基本权利等宣传主题，走进偏远山区、革命

老区等区域，创新对“一老一少”“一弱一新”的宣教方式，全方位、多形式开展主题鲜明、极具特色的宣传教育。

做到“用心”，积极妥善化解金融纠纷。高度重视客户诉求，从源头、苗头上推进金融纠纷多元化解，组织行长值大堂、行长接待日等活动，开展投诉溯源分析，畅通投诉流程，及时化解投诉纠纷，维护好金融消费者合法权益。

邮储银行宁波分行将进一步优化金融服务，丰富宣传方式，积极履行国有大行责任，不断提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

### 深化消保管理，打造招行服务新优势

招商银行宁波分行党委书记、行长 陆明

招商银行宁波分行高度重视金融消费者权益保护工作，在监管部门的指导支持下，主动作为、深度融合、强化创新，助力人民实现美好生活。

招行从分行行长室做起，带头宣讲和践行。对内，持续优化机制建设。建立健全“倾听客户声音”“消保联动协调”等一系列长效机制，夯实消保管理基础。同时，制定服务规范，将消保融入业务全流程。在投诉管理上，坚持首问负责制，快速响应、有效化解矛盾；规范销售和服务行为，并通过落实各项服务专案，不断提升客户满意度。

### 消保先行，甬“信”至诚

中信银行宁波分行党委书记、行长 杨毅

为落实国家金融监督管理总局宁波监管局以及中信银行总行相关要求，中信银行宁波分行在全辖范围内开展“金融消保在身边，保障权益防风险”3·15金融消费者权益保护教育宣传活动。

活动期间，中信银行宁波分行党委书记、行长杨毅同志带领全辖网点“一把手”，向金融消费者普及消保知识，宣导金融政策、提示金融风险，倡导理性投资理念，宣传诚信文化建设，推广金融纠纷多元化解机制，提升消费者金融素养和金融安全意识。

消保工作是一项与人民群众息息相关的工作，是坚持以人民为中心

对外，创新开展消保宣教。积极探索银政合作、党建共建等方式，通过举办一系列内容丰富、形式多样的金融知识教育宣传活动，持续扩大金融宣教覆盖面，提升金融宣教有效性。今年，招行已将每月15日定为消保主题日，全面启动常态化金融宣传教育。

2024年是招商银行“消保服务深化年”。招行将深入践行金融工作的政治性和人民性，以深化消保服务为重要抓手，多措并举保护好消费者权益，为消费者创造价值，以实际行动助推金融业高质量发展。

心发展思想在银行业的具体体现，在具体工作中，就是要坚持客户至上，为广大客户提供有温度的消保和服务。

2024年，中信银行宁波分行将进一步强化“以人民为中心”的指导思想，加强消保工作的体系化、专业化和品牌化建设，完善消保管理体系，强化三项关键领域治理，夯实三大消保管理基座，强化消保合规理性投资理念，宣传诚信文化建设，推广金融纠纷多元化解机制，提升消费者金融素养和金融安全意识。

### 践行金融为民，传递华夏温度

华夏银行宁波分行党委书记、行长 陈杰

“行长说消保”宣传教育活动中，华夏银行宁波分行党委书记、行长陈杰组织召开专项工作会议，强调坚持构建“体系支撑、机制驱动、科技引领、服务先行”的消保工作新格局，持续深化“以客户为中心”的消费者权益保护工作理念，坚持“全员、全业务、全流程”的工作原则，树立全员源头预防、快速处理、多元化解的意识，切实通过优化金融产品和服务流程，把保护消费者合法权益真正落在实处，努力为消费者创造安全、有序、和谐的金融环境。

华夏银行宁波分行分管消保行领导前往北仑区社会福利院，参加

### 践行消保，惠企惠民

广发银行宁波分行党委委员、副行长 赵磊

作为金融央企成员单位，广发银行宁波分行始终坚持“以人民为中心”，始终不忘“惠企利民”初心使命，力争以提升消保工作质效为突破口，为宁波高质量发展建设共同富裕先行市和“重要窗口”模范生贡献广发力量。

抓内部治理，确保责任落实到位。全行各部门、各网点分别落实一名消保专员，壮大分行消费者权益保护专员队伍；成立消费者权益保护委员会，研究制定消保相关规章制度，解决消保投诉的疑难杂症。

抓公益行动，确保消保知识普及及到位。走进社区、菜场、老年活动中心、校园、企业等，普及金融知识，走进农村开展金融知识上墙和百场电影下乡；开展金融知识直播活动，获得群众广泛好评。

抓普惠金融，确保惠企政策落实到位。通过公益性捐助、创新业务加大信贷力度、减费让利等，进一步为有需要的企业带来实惠和支持。

### 金融为民守初心，传递消保“兴”温度

兴业银行宁波分行党委书记、行长 李柏涛

兴业银行宁波分行始终牢固树立“以人民为中心”理念，把做好消保工作作为底线要求，从大局处着眼、于细微处发力，坚定履行消费者权益保护主体责任，建立健全消保长效机制，将消保工作融入经营发展各环节，推动消保工作不断迈上新台阶。

消保工作贯穿业务及客户服务全流程，兴业银行宁波分行推进全流程管控，在处理纠纷、保障消费者权益的同时不断强化合规经营、提升消费者权益保护水平，确保消保工作“无死角”。

兴业银行宁波分行聚焦人民群

众反映强烈的重点领域和薄弱环节，剖析热点问题、焦点问题，加大金融科技创新应用力度，践行新时代“枫桥经验”和“浦江经验”，加快建设多元化纠纷调解处理体系，确保群众合理诉求得到及时响应、妥善解决，提出优化举措，努力满足客户多层次、差异化、个性化新需求。

兴业银行宁波分行根据不同年龄段的消费者开展多样化宣传，进行有针对性、有特色的教育宣传活动，提升消费者金融素养和风险防范能力，增强依法维权意识和能力，切实守护好消费者的“钱袋子”。

平安银行宁波分行高管层高度重视和参与消保，深入践行“人人懂消保、人人做消保”，将消保工作融入平安新价值文化体系。

平安银行宁波分行消费者权益保护工作秉持“教育为主、预防为先、依法维权、协调处置”四项原则，深入践行“浦江经验”，不断倾听客户声音，竭力满足客户需求，把是否便利老百姓、便利企业作为金融工作得失的标尺。同时，创新开展线上线下消保教育宣传，通过公益电影下乡、地铁站反诈宣传等系列活动，不断提升消费者金融素养；持续优化老年及特殊客群“金

融+生活”服务体验，保障特殊客群权利；搭建“事前事中事后”消保全流程管理体系，强化科技赋能消保；推进纠纷多元化解，充分响应客户诉求。通过智能化、数字化，不断驱动消保事业的长足发展，不断探索和做好金融消费者权益保护工作。

平安银行宁波分行将牢记初心使命，坚持人民至上，切实履行金融消费者权益保护主体责任，不断推动消保工作精细化、高质量发展，营造公平公正、诚信有序的良好金融环境，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

### 坚持金融为民，保障客户权益

平安银行宁波分行党委书记、行长 黎鹏

平安银行宁波分行将牢记初心使命，坚持人民至上，切实履行金融消费者权益保护主体责任，不断推动消保工作精细化、高质量发展，营造公平公正、诚信有序的良好金融环境，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

浙商银行宁波分行将始终牢记“金融为民，金融向善”的使命和担当，维护公平公正的金融市场环境，切实保护银行业消费者权益，用心服务，不断为客户创造价值，促进行业高质量健康发展。

### 金融消保在身边，保障权益防风险

浙商银行宁波分行党委书记、行长 姚伟标

自2023年以来，浙商银行宁波分行党委将消保工作纳入到党委议事和决策的重要事项，体现了该行站稳人民立场，坚持金融工作政治性、人民性的理念。在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，浙商银行宁波分行通过在各营业网点、社区等场所集中授课、一对一讲解等方式聚焦老年群体提供暖心的金融知识普及服务。

秉承“产品营销规范化、宣传教育常态化”的原则，分行一把手、分管消保副行长带头说消保，辖属20家网点负责人同步开展活动，

### 立足新格局，聚焦“心”体验，共筑和谐金融新业态

宁波通商银行总行党委委员、监事会主席 王天云

宁波通商银行作为地方法人银行，始终深耕本土，时刻心怀“国之大者”，坚持“以人民为中心”的价值取向，将消费者权益保护作为银行经营发展的基础，用实际行动锻造通商口碑，打造高美誉度的专业“心”银行。

宁波通商银行将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，建立了目标清晰、架构合理的消保工作体系。聚焦业务全生命周期，深入推进消保全流程管理机制建设。强化对产品与服务的消保审查，严格执行“三适当”要求，倡导全员、全流程、全方位的“心”服务理念。不断畅通投诉渠道，践行“浦江经

验”“枫桥经验”，积极运用多元纠纷化解手段解决消费纠纷，强化源头治理，提高消费者的满意度和获得感。

宁波通商银行将消费者权益保护作为构建和谐健康金融消费环境的重要一环，紧密结合消费者需求开展教育宣传活动，以教育宣传带动消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，持续擦亮通商“心消保”宣教品牌。

宁波通商银行将继续践行金融工作的政治性、人民性，秉承“客户为本”理念，全力维护消费者权益，为共筑和谐金融持续贡献通商力量。

### 加快构建“大消保”格局，传递金融机构消保文化“温度”

宁波东海银行总行党委副书记、工会主席 张志勇

宁波东海银行切实提高政治站位，不断提升为民服务大局意识。董事会将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，承担消费者权益保护工作的最终责任。对群众反映的热点问题、突出问题，及时开展专题研究，采取果断措施予以解决，避免矛盾纠纷升级。

宁波东海银行坚定“金融为民”信念，以建立健全消费者权益保护工作机制为基础，以解决广大群众反映的突出问题为着力点，正确处理矛盾纠纷。高度重视信访

投诉处理工作，强化责任担当，充分践行“浦江经验”，落实行长接待日，高层下访接访工作，深入基层、群众，倾听群众心声，回应群众诉求。坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分运用多元纠纷化解方式，及时解决群众合理合法诉求，努力将矛盾纠纷化解在基层、萌芽。

宁波东海银行始终秉承“成就客户，共赢未来”的宗旨，持之以恒做好客户服务，积极传递金融正能量，真正让广大群众享受到有温度的金融服务。

### 保障权益防风险，服务惠民践初心

鄞州银行党委书记、行长 王来

鄞州银行扎实践行“金融为民、服务惠民”的消保理念，严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求，构建全流程融入消保因素、全员承担消保任务的工作格局，实现在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保的“两全三头”消保工作机制。

鄞州银行将消费者权益保护工作融入全行业务发展、经营管理与风险防控的全流程。加强金融产品和服务内容的消保审核，对宣传材料和营销话术加强消保审核，全面披露和告知客户产品和服务信息，树立员工

### “甬心为宁”，践行消保工作

甬城农商银行党委委员、副行长 赵雪龙

甬城农商银行作为地方农村金融的生力军，始终秉持“甬心为宁”的服务理念，从制度建设、考核评价、投诉处理、溯源整改等方面着手，维护金融消费者的合法权益。

不断完善消费者权益保护机制，健全消保各项内控制度。消保工作贯穿于整个业务流程和整体经营，从产品开发设计、营销宣传、信息披露等环节，建立健全对消费者权益的保障机制。

持续强化溯源治理，筑建依法合规经营理念。高度重视信访投诉中反映的苗头性问题，全面构建“两全三头”消保工作机制。关口前移，落实消保审查机制。深入开展溯

源治理，提升矛盾纠纷源头化解水平。

诉调对接，促进金融纠纷多元化矛盾解决。赓续“枫桥经验”，积极推行“共享法庭”“行长接待日”等矛盾纠纷多元化化解方式，提高矛盾纠纷化解水平。

持续常态化和集中式开展公众宣教，普及公众的金融知识。统筹开展精准化、阵地化、常态化的金融知识宣传月活动，公开维权渠道，普及公众的金融知识。

甬城农商银行将持续秉持“甬心为宁”服务理念，扎实推进各项宣教活动，用实际行动为百姓办实事，展现“金融为民”的使命和担当。

记者 周雁