杭州银行“为民办实事”系列③：行长讲消保



杭州银行在积极履行“金融为民”“服务为民”社会责任工作中，重视基层网点的管理力量下沉，提倡“金融服务在一线”，鼓励网点行长带头讲消保、听民声民意，推动金融消保“入眼入耳”“入脑入心”，切实维护金融消费者合法权益。

※ “行长说消保”系列：线上线下现身说法

■ 北京分行：“责任重大 使命光荣”行动

网点分管消保或业务行长，讲述他们关于消保工作的“责任重大 使命光荣”。目前已制作三期，分别为：八大权利之一“受教育权”（大屯路支行）、之二“知情权”（朝阳文创支行）、践行新时代“枫桥经验”打造“枫桥经验”示范点（石景山文创支行），系列长图在微信公众号“杭州银行北京分行”推送。



■ 深圳分行：支行行长说消保

分行推出“支行行长说消保”系列短视频，聚焦“金融为民”用心服务，切实保障金融消费者权益。已推出两期视频分别为：八大权利之公平

交易权（龙岗支行）、八大权利之知情权（福田支行）。





■ 宁波分行：高管齐上阵

下辖网点负责人带领金融志愿者宣传队，深入社区、商圈、企业园区、学校、乡村，举办“行长说消保”知识专题讲座，倾听消费者声音，了解客户需求主动服务，拉近与消费者间的距离，贴心服务获居民点赞。

营业部：碧水和城社区



慈溪支行：市消保委宣传活动



慈溪支行：白彭社区



慈溪支行：长安小学



科技支行：科技信息孵化园



北仑支行：福泉社区



宗汉支行：周塘西村



宁海支行：黄坛镇峰山村



江北支行：白沙菜场



奉化支行-进花园社区



■ **衢州分行：银企携手共发展**

分行小微分管行长带队走进重点企业，结合近期典型案例强调企业数据安全重要性，宣导账户安全防护、交易权限动态管理等要点，特别提醒企业财务人员防范电信诈骗并加强日常防范措施。同时，针对企业需求，介绍了我行适配的金融产品，获得了企业主的积极反馈。企业走访不仅强化了企业党的安全意识，也深化了银企之间的合作。



■ **嘉兴分行：花为媒 茶会友**

嘉兴濮院支行联合湖北商会举办“楚韵·花漾”茶叙会。花艺老师细心讲授现场演示，企业家代表们发挥创意，制作出一份份独具匠心的花艺作品。支行零售分管行长推介我行金融产品及权益以，讲解投资理财知识；小微客户经理介绍了企业融资、结算等相关业务。“编织您想要的生活”分享环节交流心得与生活感悟，展现了巾帼不让须眉的精神。“花漾茶叙会”以花为媒、以茶会友，展现了支行“金融+生活”的服务创新理念，也架起了银企深度合作的桥梁。



※ “行长接待日”系列：倾听民声重视体验

■ **合肥分行**

分行特别设置了“网点行长接待日”，提倡基层网点管理层深度参与到消保宣传活动中。各网点积极响应，行长们认真准备，在接待日主动邀约、热情沟通，倾听客户需求，解答客户疑问，普及金融知识。很多客户在交流中对杭州银行有了更直观的了解，对这样沟通互动渠道表示非常满意。合肥分行以热情真诚提升客户服务体验，也彰显了金融机构积极践行

社会责任的良好形象。

分行营业部



瑶海支行



包河支行



庐江支行



庐阳支行



长丰支行



肥东支行



肥西支行



蜀山支行



巢湖支行



自贸区支行



■ 西湖辖区

辖区开展了为期两天的“行长接待日”，各网点负责人走进厅堂：化身“大堂经理”，热情地接待每一位客户，解决客户困难，了解客户需求，倾听、收集客户意见；化身“宣讲大使”，传递手中的宣传折页，用一个个生动的案例，向客户们讲解反洗钱、防范非法集资、防范电信网络诈骗、保护个人信息安全等金融安全知识。特别是客户群体偏老龄化的几家网点，行长们重点针对老年客户群体，讲解 AI 换脸换声、虚假投资理财等新型诈骗手段，帮助他们提高风险防范意识，守护好自己的“钱袋子”。

西湖支行



求是支行



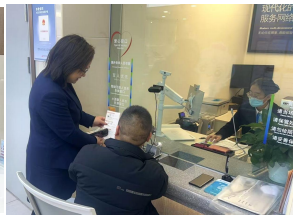
城西支行



学院路支行



双浦支行



之江度假区支行



茅家埠社区支行



文新金乐社区支行



云荷廷社区支行

