杭州银行南京分行：精准滴灌润民心 金融赋能筑防线



杭州银行机构网点金融消费者教育活动风采(1)

杭州银行南京分行于2025年6月组织开展了主题鲜明、内容丰富的“金融知识万里行”专题宣教活动。活动紧扣“精准宣教、金融为民、规范行为、整治乱象、诚信建设”主线，通过系统部署、分层落实、多措并举，着力提升重点人群的金融素养和风险防范能力，积极营造安全、稳定的金融消费环境。

■ 系统部署，构建全面宣教网络

分行高度重视本次活动，由消保工作领导小组制定详细实施方案，明确以“分群体、多渠道、重实效”为工作路径，要求各网点紧密围绕“一老一少一新”等重点人群的金融知识薄弱环节，聚焦账户安全、反诈防骗、理财产品适当性管理等核心议题，将金融知识普及自然融入开户、转账、理财咨询与销售等日常业务流程。同时通过强化内部管理，组织一线员工培训，明确禁止误导销售、违规承诺收益等行为，确保金融服务规范性和产品风险匹配机制有效落地。







■ 精准覆盖，强化重点群体防护

宣教活动精准对接不同群体的实际需求。面向老年及农村群体，工作人员深入乡村和社区，用通俗易懂的语言和真实案例讲解养老

诈骗套路和虚假理财陷阱，开设“银发课堂”普及适老金融工具及实用的反诈技巧，切实守护老年群体的财产安全。针对务工人员和新市民，宣教团队主动走进大型农贸市场、物流集散地等场所，通过情景短剧生动展示买卖银行卡的危害，并现场指导安装使用“国家反诈中心”APP；在商户集中的专业市场，重点开展支付安全和个人信息保护教育。面向在校学生和企业职工，宣讲团队深入剖析新型电信诈骗手法，结合案例强调“不轻信、不转账、不泄露”的反诈基本原则，同时普及存款保险制度和理性投资知识。



■ 创新形式，深化多元场景渗透

特色宣教活动采用“网点阵地+外部拓展”、“线上传播+线下互动”相结合的模式，持续增强宣教的渗透力。各营业网点设立金融知识宣传专区，滚动播放反诈短视频；在办理新开卡、转账等业务时，网点创新推行“业务必提示、等候必科普、咨询必解读”的“三必”标准；利用客户等候时间开设“微课堂”，讲解征信知识及防范非法集资要点。积极联动公安、社区等外部力量，共同举办“社警银”特色宣教活动，通过剖析本地真实发生的“刷单返利”、“冒充公检法”等诈骗案例，拆解骗术，强化公众防范意识；在流动人口聚集区，与派出所合作开设“反诈小课堂”，进行精准预警。在商圈和高校，通过设置“金融知识快问快答”互动区，直击“征信修复”等常见骗局误区；走进合作企业，结







合数字支付风险提供一对一辅导和答疑。

■ 整治乱象，夯实行业诚信基础

活动注重曝光金融领域违法违规行为。网点通过转发、播放揭露非法中介“伪造证据、骗取费用”等套路的警示材料，明确告知参与协助违法活动的法律后果。同时，分行大力推进诚信文化建设：对内加强员工职业道德和合规培训；对外积极开展征信知识普及，引导客户重视和维护个人信用记录。分行高度重视金融服务行为规范，严禁虚假宣传、混淆产品性质、隐瞒重要条款等违规操作，确保金融产品的风险评级与客户风险承受能力严格匹配，保障消费者知情权和选择权。



■ 成效显现，巩固长效防护机制

本次活动覆盖范围广泛，17 家网点通过线上线下立体宣传，有效触达老年群体、务工人员、企业职工、在校学生等多元受众 3600 余人次。通过案例讲解、互动体验等多种形式，公众的风险识别能力得到提升：务工人员主动安装反诈 APP 的比例显著提高；村民对出租出借账户的风险有了更清晰的认识。“社警银”协作机制在活动中得到深化，初步形成“宣教-预警-处置”的联动工作闭环。网点服务与金融教育融合度加深，“金融为民”的理念在业务流程中得到更充分的体现。



杭州银行南京分行将持续深耕消费者权益保护沃土，聚焦“动态识别宣教对象、长效跟踪评估效果、多机构协同联动”三大核心机制，不断优化工作模式，深化金融知识普及的广度与深度，为构建区域金融环境的长期诚信、安全与稳定，贡献更加坚实、可持续的核心力量。