

# 维护消费者合法权益,助力筑牢风险底线

## 农行上海市分行:打通金融宣教“最后一公里”

与时代同频共振、与人民共情共鸣、与客户相知相伴。近年来,农行上海市分行坚持以人民为中心,坚定扛起国有大行的使命担当,持之以恒将消费者权益保护工作融入经营发展始终,多措并举开展金融知识普及活动,维护消费者合法权益,助力筑牢风险底线,更好地满足人民群众对美好生活的向往和追求。

农行上海市分行积极开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等活动。探索重点人群的精准宣传渠道和工具,因地制宜构建综合、科学、高效的宣传方式,探索贴近群众的有针对性的差异化宣传,实现对不同人群的金融知识精准投放。将金融知识搬到广大人民群众身边,进一步打通金融宣教“最后一公里”。

### 县域服务

#### 担当消保新使命

为进一步推动金融知识直达基层群众,分行开展“担当新使命,消保县域行”乡村振兴专题金融宣教活动,结合地域特色、资源优势,多形式延伸服务触角,打通金融知识普及“最后一公里”。

#### ※金融知识赶大集※

农民丰收节是第一个国家层面专门为农民设立的节日,是广大农民参与的全国性的重大节日,农行上海市分行利用丰收节现场热闹氛围,设置金融知识展台,在人员集中地点开展群众喜闻乐见的教育宣传活动,切实提升乡村地区的金融知识覆盖率和触达率,提高乡村人民的金融服务获得感和幸福感。

奉贤支行组成金融知识宣讲团,向参加本次活动的农产品合作社、农户及当地村民开展金融教育宣传活动。宣讲员有针对性地向到场人员宣传消费者八大权益、理性投资、理性维权和加强个人信息保护等内容,让金融知识搭上农村集市的“便车”,推动金融教育直达基层群众。

金山支行、示范区支行、宝山支行分别通过在丰收节分会场设立金融知识宣传展台,向群众普及金融知识,提醒大家守好丰收的“钱袋子”,保护个人信息安全。同时,工作人员向农户和参展商户讲解了我行惠农政策。

#### ※趣味节目助宣传※

松江支行在农民丰收节分会场以“我为群众送台戏”的形式为广大村民群众们献上了一场别开生面的金融宣教盛宴。

闵行支行在分会场通过设立金融知识宣传展台,开展“零距离”金融知识宣讲,与村民进行面对面交流,同时开展金融知识有奖打卡互动。在会场入口展台处,通过“我为群众送台戏”的宣传模式,首次将闵行支行原创金调故事搬上草坪舞台,以村民喜闻乐见的小品形式,扩大我行品牌影响力,弘扬金融正能量。

#### ※消保走进田间地头※

嘉定支行以党建引领消费者权益保护工作,联动党建共建单位,积极开展“金融宣讲乡村行”主题教育宣传活动。通过“金融知识田间聊”的形式,走进田间地头为村民送上金融知识,进一步增强了村民们的风险防范意识。

自贸区分行网点宣传员走向西新村田间地头为村民送知识、向村民们发放宣传折页,热情讲解金融消费者权益保护的重要性,以及如何防止个人信息的泄露,避免不必要的财产损失与隐私侵犯。

#### ※打造金融文化墙※

示范区支行走进乡镇,积极运用“我为村民刷面墙”的活动形式,用好墙报宣传栏等一线阵地,乡镇公告栏上张贴本次活动海报。员工在现场围绕养老金融、防范电信网络诈骗等内容开展宣传活动,并为村民提供一对一的金融咨询服务。

闵行支行走进飞叶致康特教中心,通过寓教于乐的方式为孩子们开展了一堂“小小银行家”课程,以动画的形式向孩子们普及金融知识,通过点钞比赛激发孩子们的兴趣。



■ 农行上海市分行在丰收节主会场开展有奖知识问答的金融知识宣传活动



■ 农行上海普陀支行走进白玉新村养老院,为老人送去节日祝福及养老反诈金融知识

课程互动中,孩子们兴致高昂,纷纷以“反诈”为主题落笔作画,并利用飞叶机构墙报宣传栏,张贴打造出一面属于自己的金融知识文化墙,成为北徐村中亮丽的一道风景线。

#### ※乡村“喇叭”说消保※

崇明支行组成“金融知识宣讲队”,走进上海市工程技术管理学校,巧借学校广播“大喇叭”,为全校师生同步授课。结合“游戏账号交易诈骗案”“追星派生网贷案”“社交媒体开‘盒’危害案”等鲜活真实的事例,以案说险,为师生呈现了一堂生动有趣的金融知识课。

金山支行组成金融知识宣讲队走进吕巷镇太平村,送金融知识下乡。利用乡村广播循环播放,将金融知识第一时间传播到村里的田间地头,为村民打开了一扇了解金融知识的窗户。同时,员工还手持便携喇叭,在村党群服务中心广场上巡回广播金融知识。

川沙支行制作了通俗易懂的金融知识资讯,利用乡村喇叭循环播放,围绕个人信息保护、谨防电信诈骗等形成简短口号,提醒村民切勿轻信“天降馅饼”,避免造成财产损失。

### 校园宣教

#### 守护青春助成长

浦东分行联合分行机构业务部走进上海立信会计金融学院,开展“金融知识万里行”进校园活动,发放宣传资料、现场讲解等形式,向学校师生们普及金融知识,分享真实案例和风险要点,并热心解答师生们在日常生活中遇到的金融问题。

普陀支行联合分行机构业务部走进华师大,开展“金融知识进校园”普及金融知识万里行活动。以知识读本漫画、小案例等形式将“反洗钱”“理性投资”等热点问题展现出来,把易懂、有趣、有用的金融知识送进大学校园。

徐汇支行以高校新生报道为契机,进驻华东理工大学开展消保宣传进校园活动。活动通过高管讲消保的形式向报道新生与陪同家长普及网络电信诈骗的各类方式,保护个



■ 农行上海闵行支行在丰收节分会场开展金融知识宣传活动

人征信的重要意义,给到场家长与新生带来金融消保知识第一课。

虹口支行联合分行风险管理部,前往上海海军幼儿园开展金融宣教活动,引导小朋友从小树立良好消费习惯。

### 社区活动

#### 筑牢风险防护墙

崇明曲阳支行联合上海市分行养老金融中心走进欧阳路街道,开展敬老服务专属市集活动,借助“普及金融知识万里行”活动契机,进行“消保农知道”教育宣传,将助老、敬老进行到底。

松江支行走进泰康之家申园养老社区开展“普及金融知识万里行”活动。泰康之家申园是上海市知名的养老社区,常住人口1200人。银行员工重点宣传普及防范识别非法集资的相关金融知识,提升其风险防范意识,守住“钱袋子”。

为弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,凝聚志愿服务力量,展现农行青年志愿者风采。自贸区分行携手分行运营管理部在浦兴街道长者照顾之家开展了一次温馨而意义深远的金融教育宣传活动,强化老年金融消费者的风险意识和自我保护能力。

浦东分行成立了“金融教育宣传月”小组,邀请退休教师们及街道附近居民至指定场所参加活动。银行员工准备了一系列的宣传资料,通过竞赛的形式,对相关问题进行提问,对回答正确的群众给予一份小礼品,激发公众对金融知识的兴趣,提高其了解并学习金融知识的积极性。

普陀支行走进白玉新村养老院,为老人送去节日祝福及养老反诈金融知识。普陀支行金融宣讲团以“普通话+本地话”的方式亲切的跟老人们讲解防范电信诈骗知识以及保护个人信息的重要性。在养老院大厅里,银行员工为老人准备了节日礼物,发放到每位老人手中,并为老人表演了乐器演奏节目,老人脸上洋溢着幸福的笑容。



■ 农行上海普陀支行走进华师大开展了一场别开生面的金融宣教活动

### 企业宣讲

#### 金融赋能促发展

普陀支行前往光明地产第二事业部,向企业干部员工做金融知识宣讲,倡导共同增强风险防范意识和自我财产保障意识,远离非法金融活动,理性维护自身合法权益。

闸北支行走进市北高新园区,宣传防范AI技术拟声、换脸技术合成亲友、名人的虚假影像与虚假音频等方式的新型网络诈骗形式,帮助百姓守护自己的“钱袋子”。

分行科创金融事业部联合闵行支行,一同深入专精特新企业内部,开展金融知识万里行的宣讲活动。通过PPT解读行业新政,向专精特新企业全方位普及金融产品和服务,同时向企业的员工深入介绍关于防范电信诈骗等重要内容。

### 商圈宣传

#### 暖心护航消费者

宝山支行参加由宝山区精神文明建设办公室主办的文明风尚季启动仪式。以教育活动为切入点,以金融为民为出发点,下沉教育宣传重心,推动金融教育直达基层群众。支行在公益设摊区域设立了专门的金融宣传摊位,派发了宣传手册、折页及宣传品,市民们纷纷驻足咨询,对农行贴心服务表示赞赏。

嘉定支行联合上海市金融消费纠纷调解中心和嘉定区经委,走进南翔五彩城,开展普及金融知识万里行宣传活动。活动触达消费者达200余人。

徐汇支行联合分行信用卡中心走进徐家汇美罗湾开展征信主题金融宣教活动。工作人员向广大市民发放征信宣传手册,详细解答市民关于征信系统、个人信用相关问题,现场设置区位问答活动,通过小游戏的形式,让消费者在轻松的氛围中加深对征信知识的了解。

静安支行联合分行运营管理部走进900食品城商圈开展金融宣教活动,工作人员积极向在场客户分发《抵制拒收现金》等宣传材料,普及不宜流通人民币、反假货币等相关知识,讲解人民币的重要性和不得拒收的相关规定,提升公众对人民币知识和支付权益的认知。

闸北支行走进上海老博会,开展普及金融知识万里行活动。工作人员向现场观展老人讲解电信诈骗案例,用真实、生动的案例还原针对老年人的金融诈骗手段和特点,引导老年群体远离非法集资、电信诈骗、“套路贷”等违法活动。同时,工作人员向老年人发放消保宣传品和折页,在生活中时刻提醒老年人提高风险防范意识,守护好自己的钱袋子。