

# 江苏银行南通分行： 全方位消保服务，为美好生活护航

在金融行业蓬勃发展的当下，消费者权益保护与适老化服务，成为衡量金融机构社会责任感与服务质量的重要标尺。

江苏银行南通地区各支行以实际行动积极践行金融为民理念，在“3·15”消费者权益保护教育宣传活动中展现出应有的担当与创新，为金融消费者撑起了一片安心的天空，为老年人群体打造了温暖的金融港湾。



## 消保行动： 全面守护金融消费者权益

在“3·15”国际消费者权益日期间，江苏银行南通分行积极行动，多措并举奏响金融消费者权益保护的交响曲。

有效的组织领导是活动成功的保障。为此，南通分行专门成立了以行长陈亚明为组长，副行长满嘉男为副组长的“3·15”消费者权益保护教育宣传活动领导小组。这个领导小组如同指挥中枢，精心策划活动方案，使得整个活动有条不紊地推进。从活动筹备到具体实施的每个环节，都能看到全行严谨规划和高效执行的影子。

活动期间，行领导与各部门、支行负责人以身作则，深入各个宣传阵地。他们穿梭于社区、学校、乡村、企业和商圈之间，播撒金融知识的“种子”，将权益保护的意识根植于每一个金融消费者心中。

社区里，“3·15宣传服务队”活跃其中。他们设立咨询台、举办讲座、发放宣传单页并现场答疑解惑，帮助居民消除金融消费中的认知盲区，尤其是针对防范电信诈骗和识别非法集资等重点内容，为居民们敲响了警钟。

学校里，南通大学、南通中专、明道小学等都迎来了南通分行的工作人员。他们用通俗易懂的方式，像打开一本生动的故事书，向师生们讲述校园常见诈骗手段及防范措施。那些精心制作的宣传展板和充满趣味的互动环节吸引了众多学生目光，近1000名学生参与其中。

农村地区同样活跃着南通分行的身影。他们深入金融基础薄弱的乡村，通过播放视频、发放折页和现场宣讲等形式，把银行产品、服务知识以及惠农金融政策送到村民手中。工作人员成为乡村金融的守护者，提醒村民识别骗局，增强防范意识，守护好自己的财产权益。

企业里，南通分行对接多家企业开展金融知识宣传。针对企业员工的特点，他们以案例解析、风险提示和互动答疑的方式进行精准服务，不仅普及了防范电信诈骗、识别非法集资等知识，还结合工资卡使用、社保金融功能等场景配发图文手册，进一步强化了员工的

风险防范意识。

商圈之中，南通分行积极参与各类宣传活动。在苏锡通科技产业园区市场监督管理局举办的活动中，针对高发的金融诈骗手段，工作人员向消费者普及识别和防范技巧，提醒大家妥善保管个人信息，避免陷入诈骗陷阱。这一系列的商圈宣传活动，为商业繁华地带筑起了一道金融安全防线。

“五进”宣传活动是南通分行精准触达目标群体的妙笔。这一举措如同五条紧密交织的宣传脉络，深入社会的各个角落。无论是社区的居民、学校的师生，还是乡村的村民、企业的员工以及商圈的消费者，都能在这些活动中获取到与自己息息相关的金融知识。

## 创新宣传： 特色举措点亮消保之路



在“3·15”系列宣传活动中，江苏银行南通各支行和条线部门都迸发出创新的火花，用特色举措为消保宣传增添亮色。

各支行通过设置互动环节，如金融知识问答、有奖竞猜等，吸引群众积极参与，提高他们对金融知识的兴趣和记忆度。结合当下流行的线上宣传方式，通过微信社群、朋友圈等渠道推送金融知识，像一张无形的大网，将金融知识扩散到更广泛的范围。海安支行制作了相关主题的宣传视频，并发动员工及家属转发宣传；港闸支行设立金融知识流动课堂，组织员工深入小区道路、休闲区等地方，为居民提供一对一的金融知识讲解。

针对老年人、新市民等易受金融诈骗侵害的群体，各支行开展专项宣传活动。在宣传内容上注重通俗易懂，重点讲解金融诈骗的常见手段和防范方法，帮助他们增强风险防范意识。与企业合作，在企业内部开展金融知识讲座，为员工提供便捷的金融知识学习机会。

在宣传活动中，各支行现场提供金融咨询服务，解答居民在金融消费过程中遇到的问题，帮助他们解决实际问题。港闸支行在进社区、进企业、进商圈等活动中，通过案例解析、风险提示和互动答疑，重点普及防范电信诈骗、识别非法集资、维护征信安全等实用知识。

各支行积极融入监管部门的活动，

选派骨干员工参与各类金融知识普及活动。南通分行选派骨干员工参与南通银行业走进南通大学2025年“3·15”金融消费者权益保护教育集中宣传活动。分行工作人员针对大学生的情况，深入浅出地讲解了基金、债券等常见投资产品的特点与风险，用简单易懂的语言解释了基金的运作方式。同时提醒同学们，投资有风险，要根据自身风险承受能力谨慎选择投资产品，切不可盲目跟风。

在宣传活动中，各支行通过剖析实际案例，让群众更直观地了解金融诈骗的手段和危害。如东支行在进乡村的宣传活动中，结合实际案例，为居民们进行了细致入微的讲解，尤其针对防范金融诈骗知识进行了重点介绍。他们特别提醒老年居民，要对以“养老服务”“投资理财”为幌子的诈骗陷阱保持高度警惕，切莫轻易相信陌生人所谓的高收益承诺，一定要守护好自己的养老钱。

各支行不仅在网点内开展宣传，还积极拓展宣传场景，确保金融知识普及的全面性。苏锡通支行积极参与园区组织的“共筑满意消费”系列宣传活动，针对当前高发的电信诈骗、网络贷款诈骗、虚假投资理财等金融诈骗手段，向消费者普及识别和防范技巧。他们提醒消费者妥善保管个人金融信息，不轻信陌生电话、短信或网络链接，避免上当受骗。同时，向消费者讲解存款、贷款、理财、保险等金融产品，倡导理性投资，避免盲目追求高收益。

## 温情向老： 消保呵护银龄幸福港湾

在江苏银行南通分行的消费者权益保护体系中，适老服务不仅闪耀着人性关怀的光辉，更为老年群体在金融消费中指引方向，守护他们的权益与幸福。

海安支行以创建“适老服务示范网点”为契机，对营业网点进行了适老化改造。日前，江苏省银行业协会秘书长伍晓玲、副秘书长李力为支行授牌。在示范点内的“尊老公益区”设置了敬老、爱老的温馨标语，营造了浓厚的适老服务氛围，每一个细节都彰显着对老年客户的尊重与关爱。



“爱心小推车”如同一个贴心的小管家，根据季节变化为老年客户提供大麦茶、菊花茶、姜茶、红枣枸杞饮等饮品以及各色点心、糖果等，满足他们在办理业务期间的不时之需。“爱心叫号器”则像是老年客户的专属小秘书，通过联动拨号及时提醒他们办理业务。“一碗长寿面，一份关怀情”活动更是将生日祝福融入金融服务之中。截至目前，已经为60周岁以上客户累计发放长寿面超5000余份。

在服务流程上，海安支行配备了专职服务助手，为老年客户提供“一对一、一站式”服务。在客流量较大的时段设置爱心窗口，增配大堂及柜面服务人员，开启绿色服务通道，优先为老年客户办理业务。针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等集中办理业务时段，灵活安排人力、增开弹性窗口，缩短老年客户等待时间，真正做到了把金融服务送到老年客户的心坎上。

港闸支行在适老服务方面也进行了积极探索。他们深入网点、同业开展调研，通过座谈了解、问卷调查、电话咨询等形式，广泛收集网点老年客户的意见和建议，根据调研结果，优化和完善适老服务相关细则为实现适老服务基础设施标准化建设、适老金融规范化服务打下坚实的基础。

如东支行则注重在日常服务中体现对老年客户的关怀。大堂经理在厅堂教育宣传区和醒目位置摆放宣传折页，利用客户等待时间向其进行一对一的宣传折页讲解，帮助进店客户正确认识金融产品和服务，了解自身合法权益，提高识别防范保险销售误导、网络平台诱导借贷、虚假违法广告的能力。

金融宣教也是南通分行适老服务的重要内容。针对老年群体容易遭受非法集资和电信诈骗的情况，支行深入老年活动高频场所开展公益宣传，多次成功协助堵截诈骗行为。海安支行携手海安市复兴社区探索创建“最美夕阳红”老年课堂，为老年群体提供一个以“教育养老、素质养老、快乐养老”为核心的公益性教育平台。

在养老金融支持方面，南通分行积极助力养老产业发展。例如，为某健康发展有限公司的护理院项目提供授信，解决资金缺口，并签署战略合作协议为其员工和客户提供专业金融服务。南通分行将继续秉持关爱老年群体的理念，深化金融适老服务，在全社会营造温馨、温情、温暖的银龄幸福港湾，以金融力量书写养老金融的新篇章。

在“3·15”消费者权益保护教育宣传活动和适老服务中，江苏银行南通地区各支行通过一系列丰富多彩、形式多样的活动，为金融消费者的美好生活保驾护航，持续书写出“金融为民”的温暖篇章。

张水兰