



温岭联合村镇银行 金融向善有温度 “五新”工程显担当

记者 赵碧莹 通讯员 吴润枝

农村金融服务不足，农村群众缺乏金融知识，不知道如何有效获取金融服务，保障自身合法权益，容易遭遇各类金融骗局，怎么办？

聚焦金融为民、金融惠民、金融便民，近年来，由杭州联合银行发起的温岭联合村镇银行持续探索消保“五新工程”，以消费者权益保护制度体系建设谋长远、以金融知识宣教树品牌、以优化客户服务育新机，打好金融消费者权益保护“组合拳”，讲好“新金融为民，消保进万家”村镇故事。去年以来，共开展35场接地气、暖人心的金融知识宣传活动，助力提升全民金融素养，擦亮金融为民底色。



加强顶层设计，构建全方位消保体系

制度建设是消费者权益保护的工作基础。消保质效的提升，离不开制度的日臻完善。

2024年，温岭联合村镇银行将消保工作作为“践行金融工作政治性、人民性”的重点任务进行统筹谋划，不断完善消保组织架构，压实层级主体责任，建立区域全覆盖一线网点服务阵地，扎实落实消保“三道防线”，以最严格标准构建务实、高效的消保体系。

“消费者权益保护工作是金融工作的重要内容，也是金融工作政治性和人民性最直接的体现。”温岭联合村镇银行相关负责人说，“近年来，我行高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入全行发展战略，加强‘大消保’工作顶层设计，构建消保体系‘新格局’、推动服务更上‘新台阶’、建立矛盾转化‘新机制’、探索消保宣教‘新路径’、打造金融为民‘新名片’，以‘五新’工程持续夯实消保高质量发展基础，切实维护金融消费者合法权益。”

为扎实推进业务经营、风险合规、内审监察消

保“三道防线”，温岭联合村镇银行将消费者权益保护纳入全行风险内控管理体系，制定了消保“三道防线”履职任务清单，明确各级机构和前、中、后台各部门消保工作职责，通过持续完善消保审查、投诉管理、个人信息保护、考核评价等消保制度，构建覆盖事前审查、事中监测、事后监督的全方位消保体系。

为了更好地聆听消费者的声音，温岭联合村镇银行建立了快速、高效的投诉受理和处理流程，消费者可以通过多种便捷方式，包括但不限于线上平台、电话、邮件、现场等方式提出投诉和化解纠纷。

“我们还建立了‘135’投诉处置模式（即1天交办、3天办结、5天回访）以及投诉溯源分析机制，每月会根据投诉热点，及时梳理客户反映强烈的痛点、堵点、难点问题，开展源头治理，进一步提高投诉化解率，形成了‘投诉受理、投诉处理、溯源整改、业务改善’的良性循环。”该行相关负责人说。

深化为民理念，服务升温进行时

“我这罐零钱少说也攒了有二十来年，好多都发霉了。之前想着拿去银行换但又嫌麻烦，现在你们到家门口来了，我就赶紧拿来看看能不能兑换。”近日，温岭联合村镇银行现金服务“大篷车”开进了大溪镇水仓村，村民老刘抱着满满一罐零钱乐呵呵地挤到工作人员面前说。

针对人员密集、老年人居多、用现金频率较高情况，近年来，在中国人民银行温岭市支行的指导支持下，温岭联合村镇银行定期以“大篷车”为载体，深入各村（社区）、商超、菜场等地，常态化开展旧币换新、小面额人民币及硬币兑换、零整兑换等现金服务的同时，也为居民提供一系列金融知识宣讲，提升社区居民的获得感和幸福感。

现金服务“大篷车”只是温岭联合村镇银行以优质服务传递金融温度的一个缩影。

敬老驿站、尊老窗口、尊长客服专线、老年服务指导员……针对“银发”群体，温岭联合村镇银行积极探索“适老化”金融服务，通过从“畅享大图视图”“配置一键呼叫”“跨越数字鸿沟”“建立电子档案”“线上多维交流”五方面推动数智交互，从“医、

食、行、旅、娱、心”六方面着手，打造“五智”“六享”养老专属服务品牌，满足老年人多层次、多样化、个性化服务需求。

关注新市民金融服务，温岭联合村镇银行利用专项特色信贷产品“邻里·新邻贷”，大力促进新市民创业就业与消费。截至目前，已面向新市民发放贷款685户，贷款金额达9548.75万元。

积极融入数字金融发展潮流，温岭联合村镇银行大力开发数字金融相关产品的同事，借助网格电子画像数据平台、掌上金融数据对接系统等，进一步扩大服务覆盖面和受益面，提升农户群体贷款可得性和便捷度。

深入践行以客户为中心的服务理念，我行还积极开展“服务升温进行时”专项活动，以营业网点运营服务质量提升为目标，持续优化网点柜面服务，努力打造整洁、温馨、有序、舒适的服务环境。”该行相关负责人说，“比如，在柜面推行‘3+5+8’服务流程，即三声服务、五个一、八点服务法，推进柜面服务提升，同时积极开展柜面业务技能大比武，进一步提升业务技能水平，提高柜面服务质量和服务效率。”

多维联动发力，探索消保宣教新路径

“阿姨，这是存款保险标识，像咱们正规银行都是参加存款保险的，您在我们银行存的钱都在存款保险的保护范围内。”日前，在温岭联合村镇银行横峰支行的门口，工作人员拿着存款保险宣传折页，指着门口绿白相间的存款标识向客户讲解。

这是温岭联合村镇银行“消费者权益保护宣导日”的活动场景之一。

该行相关负责人告诉记者，每个月逢“8”的日子都是温岭联合村镇银行的厅堂活动日，也是其厅堂“消费者权益保护宣导日”。“去年以来，我行就开始多维探索消保宣教新路径，以网点为宣教主阵地，设置逢‘8’‘消费者权益保护宣导日’，通过发放宣传资料、面对面向讲、点对点宣教、有奖知识竞答、模拟场景演练、公益讲座等形式，打造消费者权益保护实景课堂。”

除了线下打造实景课堂，在线上，该行依托公众号开设“消保微课堂”专栏，在微信视频号开设“做金融明白人”和“信任宝宝说金融”专栏，定期发布金融知识普及宣传视频，

持续普及消保金融知识，培育良好金融消费生态环境。去年累计完成消费者权益知识普及7万余人次。

“为切实提升村民金融素养，提高农村金融服务质效，我们还成立了80/90/00联合青年宣讲队，结合整村授信、走村入企、上门服务等工作，积极推进金融知识进村居（社区）、进广场、进企业，不断强化金融消费者权益保护和消费理念教育。”相关负责人说。

期间，该行更是坚持党建引领，打造“党建+消保”模式，主动把“党建+消保”创建融入到常态化金融服务、宣传教育中，推动基层党建与消保工作同向发力，进一步加大金融知识的普及强度，扩大消保教育的覆盖半径。

“未来，我们也将持续深入学习贯彻中央金融工作会议精神，做好服务消费者金融与非金融需求的‘排头兵’，以及普及金融知识、宣传惠民政策的‘宣传员’，把消费者权益保护贯穿于制度建设与业务发展的全流程各环节，努力开创金融消费者权益保护工作新局面。”温岭联合村镇银行相关负责人说。

温岭联合村镇银行消费者权益保护工作

“五新工程”



构建消保体系
“新格局”



推动服务更上
“新台阶”



建立纠纷化解
“新机制”



探索消保宣教
“新路径”



打造金融为民
“新名片”