

为提升金融消费者的风险识别能力，构建和谐健康的金融消费环境，增强消费者满意度，新疆鄯善中成村镇银行开展了以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的系列宣传活动。

精心部署安排。

为确保宣传工作落实到位，鄯善中成村镇银行高度重视，制定了工作方案，要求全行员工高度重视并熟悉掌握宣传要点，增强责任感和紧迫感，结合各自工作职责，有针对性地开展宣传教育工作。

开展集中培训。

为进一步增强员工保护消费者权益的意识和业务能力，鄯善中成村镇银行组织开展了

围绕消费者8项权利及《银行保险机构消费者权益保护办法》要点

专题培训，从理论知识、具体案例和操作实务层层深入，学习了金融消费者权益保护工作概述、消费者权益保护工作重点等内容。

入户走访宣传。

为培养乡村农牧民消费者群体金融风险防范意识、责任意识和诚信意识，鄯善中成村镇银行工作人员在下乡贷款调查时，对农户普及何防范电信诈骗、如何防范传销、征信对个人的重要性及防范非法集资等，通过宣传教育活动，增强了农户的金融意识、法治意识、风险意识、维权意识。

乡村集中及主要街道设点宣传。

依托乡村巴扎日，在县域人流量大的主要街道开展了消费者权益、存款保险、反洗钱、反假币等内容的宣传教育活动，有效提升了消费者满意度。

依托网点宣传。

该行通过LED显示屏滚动播放宣传标语3条，通过大厅电视滚动播放宣传图片，提升了社会公众风险防范意识，充分发挥营业网点宣传阵地功能，营业厅内摆放宣传折页、展架，大堂人员向前来办理业务的客户，讲解相关金融知识、解答客户疑问。

依托网络宣传。

该行积极探索线上宣传教育方式，活动期间利用微信公众号发布“3·15”主题宣传内容8篇，发布以防范电信网络诈骗为主体的原创图片1个、原创视频1个。

此次宣传活动以提高消费者满意度为宗旨，共组织宣传活动4场次，受众380余人次，发放宣传资料200余份，围绕提升金融服务品质、增强消费者满意度、普及金融

消费安全知识、提升人民群众金融素养开展集中教育宣传，回应社会关切，提升服务效率和质量，保护金融消费者权益。鄯善中成村镇银行将持续性开展更加丰富的金融知识宣传普及活动，全面深化公众宣传教育，不断提升消费者满意度，持续巩固与消费者之间和谐、共赢的良好金融消费关系。

作者：肖磊