

农行上海市分行 守正创新筑牢消保防线 匠心护航金融民生福祉

近年来,农行上海市分行始终坚持以人民为中心的发展思想,将消费者权益保护作为金融工作的出发点和落脚点,贴合民生需求、突出分行特色,构建高位推动、全域覆盖、重点突出、创新赋能的金融消保宣教工作体系。通过高层示范引领、阵地深耕拓展、媒体协同发声、数字科技赋能、重点人群精准守护等多维举措,持续推动金融知识普及教育走深走实、见行见效,切实守护金融消费者合法权益,全力营造安全、放心、和谐的金融消费环境,以金融担当服务上海经济社会高质量发展。

高层领航压实主体责任 提质增效夯实消保根基

农行上海市分行坚持高位推动、顶层部署,将消费者权益保护工作纳入核心发展战略,构建高管亲抓亲管、全员协同落实的消保工作新格局。分行党委书记、行长率先垂范,在新华网、中国银行保险报发表署名文章,引领全行消保工作高质量推进;分行各党委委员、副行长主动投身金融宣教一线,参与各类宣教活动30余场。各级行领导常态化开展“行长接待日”“消保微讲堂”“客户微沙龙”等面对面沟通活动累计150余场,直面消费者诉求,现场答疑解惑、精准破解难题,以“头雁效应”将暖心金融服务直抵群众心间,切实提升消费者获得感与满意度。

金融宣教融入市井烟火 精准服务实现零距离

农行上海市分行深耕基层、贴近民生,推动金融知识普及从“厅堂阵地”走向“生活场景”。在2025年金融教育宣传周公益市集活动中,农行上海市分行作为唯一金融支持单位,在上海金融监管局指导、上海银行业保险业纠纷调解中心主办下,将金融知识宣讲、风险防范提示融入群众日常休闲场景,打通金融教育“最后一公里”,实现金融宣教直达基层、直面群众、直入人心。

聚力整合多方资源 全域扩面提升宣传势能

农行上海市分行强化系统思维、凝聚多方合力,构建监管引领、政府联动、同业协同、网点落地的立体化宣传矩阵。积极参与中华艺术宫“3·15”金融消费者权益保护主题活动,充分发挥金融宣传前哨作用;各经营行主动对接各区消保委,深度参与“3·15国际消费者权益日”现场宣传咨询活动,普及金融知



保障金融权益·助力美好生活
2025金融教育宣传周公益市集
农行上海市分行参加“2025年金融教育宣传周公益市集”活动

识、倡导理性投资,共筑健康金融消费环境。同时,借力“农民丰收节”“世界象棋锦标赛”“上海半马”等重大活动,嵌入特色化金融宣传,全面彰显农业银行综合化金融服务实力与公益担当。

银媒联动同频共振 多维发声唱响消保强音

农行上海市分行深化主流媒体合作,构建全方位、多层次、宽领域的金融宣教传播体系。联合上海法治报、解放日报、新民晚报等权威媒体,重磅开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,并在3家主流媒体推出宣教成果专版,以官方视角、权威声音传递金融正能量。依托媒体传播优势,拓宽宣传覆盖面、提升活动影响力,让金融知识常态化、生活化地融入市民生活,营造社会关注金融消保的浓厚氛围。

数字赋能创新宣教模式 科技加持打造全新引擎

聚焦“代理退保”“非法维权”“债务减免”等金融黑灰产乱象,以数字化手段创新宣教形式。农行上海市分行创作《千年之骗》系列短视频,以群众喜闻乐见的形式普及反诈知

识,持续擦亮“消保农知道”特色宣教品牌,全面提升农行品牌美誉度。同时与上海市反电信网络诈骗网络中心深度合作,制作完成反诈宣传视频18集,并通过“803反诈”新媒体矩阵抖音、微博、小红书等渠道播放,实现分行品牌影响力的延伸。新片区分行依托“万祥新农人”直播间开设金融宣教专场,以云端直播打破时空限制,单场直播收获近2万次点赞,实现金融知识精准触达、高效传播;闵行支行联合公安部门,借力进博会契机,创新“线下沉浸式活动+线上云端直播”双线模式,在虹桥新天地开展反诈宣传,构建线上线下一体化宣教阵地。

深耕阵地活化宣教场景 创新打造“行走的金融课堂”

农行上海市分行以网点为核心阵地,创新推出“金融知识行走课堂”特色品牌,按照“红色征程”“城市Citywalk”“美丽乡村”三大主题路线,将金融知识普及与红色文化传承、城市地标打卡、乡村特色推介深度融合。通过沉浸式体验、互动化参与,打破传统宣教形式壁垒,让金融教育融入城市肌理与百姓生活,有效提升公众参与度与学习积极性,实现金融宣教有温度、有特色、有实效。

聚焦重点人群精准滴灌 暖心守护筑牢安全屏障

农行上海市分行依托社区“网格化”治理体系,推动金融宣传从“网点内”延伸至“家门口”,创新打造“我为群众送台戏”“情景短剧演绎”“互动有奖问答”“反诈公益纸巾”等沉浸式宣教场景,将专业金融知识转化为通俗易懂、实用管用的民生贴士,实现风险提示入耳入脑入心,推动金融教育精准覆盖、直抵基层。

◆“乐享号”金融守护专列启航,全力守护老年群体金融安全。农行上海市分行紧盯老年群体金融需求与权益保障核心痛点,启动养老金融“3+3”专项行动,精准调研老年人数字化应用、反诈防骗等核心需求,创新构建乐享式金融宣教体系,以暖心服务守护老年群体“钱袋子”。引入智能机器人打造“智能互动宣教”新模式,通过“一问一答”趣味形

式,助力老年人跨越数字鸿沟;深化警银联动,将“反诈讲堂”搬进社区,以小情景剧、话术拆解、互动抢答等形式,生动还原养老理财、保健品诈骗等典型场景,手把手传授防骗技巧;联合上海老年大学设立“农银养老发学堂”杨浦教学点,将金融教育纳入老年学习体系,并以趣味游园会等形式,打造“金融+养老+教育”融合生态,为老年群体筑起坚实金融安全防线。

◆“融入号”金融服务专列暖心护航,赋能新市民扎根城市。农行上海市分行坚守“人民城市”发展理念,聚焦新市民金融服务急难愁盼,创新推出“融入号”金融宣教专列,开展新市民关怀服务月活动,与金融教育宣传周深度联动,以“请进来、走出去”双向模式,实现金融服务全场景覆盖。东方枢纽支行走进物流配送站点,开展微课堂宣教,提升新业态从业者反诈意识;奉贤支行深入青溪老街,面向务工人员、随迁老人精准答疑,守护新市民“烟火钱袋”;示范区支行联合党群服务中心开展专题讲座,赠送暖心礼包,传递金融温度;个人金融部携手闵行支行走进青年社区,普及理财知识、引导理性消费,为青年新市民在沪扎根注入金融底气。

◆警银携手共筑金融盾,护航青少年健康成长。闵行支行联合当地公安局组织志愿者队伍前往图书馆,以趣味问答、卡通手册等形式,普及游戏充值、社交诈骗防范知识;松江、浦东支行打造“小小银行家”特色课堂,开启儿童金融启蒙;新片区分行、东方枢纽支行、徐汇支行分别走进高校,开展“高校金融宣教季”、校园贷防范、理性消费引导等主题活动,以“演唱宣讲+案例警示+互动体验”创新形式,构建网格化、全覆盖的校园宣教体系,为青少年成长保驾护航。

初心如磐担使命,消保护航暖民生。下一步,农行上海市分行将持续完善消保工作机制,创新金融宣教形式,拓宽宣传覆盖范围,聚焦老年群体、新市民、青少年等重点对象精准发力,不断提升金融服务质效与消费者权益保障水平。以更实举措、更优服务、更强担当,用心守护群众“钱袋子”,用心办好民生“金融事”,努力为上海金融市场稳定、社会和谐安定贡献更大农行力量。



农行上海闵行支行联合公安在图书馆开展活动