

向“新”而行,长沙银行打造金融消保创新范式

● 陈星源 何文芳

做好金融消费者权益保护工作(以下简称“金融消保工作”),是践行金融工作政治性、人民性的集中体现。在金融业蓬勃发展的当下,金融服务深度融入大众日常生活,维护消费者权益的重要性愈加凸显。近年来,随着国家金融监管总局提出加快构建“大消保”工作格局的要求,金融消保工作更迎来全新的发展阶段。

面对时代的浪潮,如何与时俱进,将金融消保工作做到消费者的心坎上?长沙银行坚持“金融为民”理念,积极探索创新,通过一系列举措让金融消保工作“活起来”,切实维护金融消费者权益。

直击消费者内心,打造“乐说消保”宣教品牌

2025年3月15日,在这个特殊的消费者权益保护日,两场别开生面的活动即将展开。上午,在望城区砂之船奥特莱斯,一个精美的户外打卡小站点开启。消保宣教墙、AI拍照区、小票机打卡、迷官拼图……一系列妙趣横生的体验项目,实现金融宣教寓教于乐,让市民轻松学习消保知识。

当夜幕降临,浏阳市天空剧院也沉浸在消保的氛围中。绚丽的焰火表演与金融消保宣传相得益彰,相关展台、背景墙也将在现场进行展示,有望将消保知识印刻进每一位观众的脑海。

这两场活动,仅仅是长沙银行创新消保宣教的缩影。在信息爆炸的时代,传统的金融知识宣教方式难以吸引消费者注意力。长沙银行敏锐察觉到这一变化,去年以来,聚焦提升消费者宣教的“感染力”,着力打造集“线上+线下”“学习+实践”为一体的消保宣教品牌——“乐说消保”。

在线上,该行积极开展“媒体、金融机构、行业协会”知识宣

传大直播及国风版“智擒骗徒”游戏,回应消费者关切,克服传统宣教中消费者对金融概念难以理解的问题;线下则打造“乐乐大侦探”形象,推出“乐说消保小剧场”,在剧情中融入反诈情节与消保知识,设计故事编写成册,让消费者沉浸式学习消保知识。

同时,长沙银行善于把握消费者需求,从消费者的热点提问中寻找宣教重点,设计宣教素材。2024年,该行通过官微共设计发布34期宣传图文、20期宣传视频。凭借高质量的内容和创新形式,宣传教育素材获评“2024年湖南省银行业优秀为民办实事举措案例及优秀金融知识宣传创意短视频”。

在2024年“金融教育宣传月”期间,长沙银行的宣传活动也取得了显著成效。该行向手机银行客户推送9月活动主题海报,触达消费者24万人次,在长沙地铁6号线投放“金融消费者八项权益漫画解读”宣传内容,打造金融知识专列,月均客流量约70万人次。



在国家金融监督管理总局湖南监管局的部署下,长沙银行开展2024年“金融教育宣传月”户外宣传活动,向消费者普及金融知识。李婧 摄

架起协商桥梁,建立金融纠纷多元化解机制

在金融市场交易日益频繁的今天,偶遇纠纷在所难免。金融纠纷的妥善解决,成为维护市场秩序与消费者权益的关键。作为金融消保领域的“佼佼者”,长沙银行近年来致力于完善金融纠纷多元化解机制,践行新时代“枫桥经验”。

没有规矩,不成方圆。长沙银行深知制度建设的重要性,修订发布多项相关规定,并结合监管指导意见和该行实际情况,不断调优内部培训、监督、约束及奖励机制,面向全行发布消保考核评价细则、消保履职清单、客户接待室常态化管理要求等共15项相关工作制度,不断健全消保工作执

行监督机制,提升消保工作履职质效。

通过搭建以多元化解为核心的纠纷调解“桥梁”,长沙银行将一个个矛盾成功化解在基层。一是联动协会拍摄多元化解机制宣传片,提升公众对三方调解机制的认知。二是针对疑难纠纷,积极联合地方调解机构开展三方调解,2024年全年共调解74笔,调解达成一致率为48.57%。

多元化解是全流程消保工作中的事后环节,除此之外,事前审

手段,确保消保审查覆盖所有应审事项,同时,该行通过定期分析、宣导等方式,强化热点问题的溯源管理,针对重点投诉业务,协同相关部门推动流程优化和制度完善,取得了显著成效。

金融“黑灰产”是金融领域潜藏的一大风险,不仅对金融消费者权益造成侵害,还严重扰乱了金融市场秩序。长沙银行深知打击金融“黑灰产”的重要性,近年来积极开展专项行动,号召全体员工和合作伙伴共同参与。通过设立举报渠道、奖励机制和快速响应机制,成功斩断了多条金融“黑灰产”链条,有效保护了消费者的合法权益。

金融诉求“面对面”,“行领导接待日”常态化

客户行长面对面,金融服务心连心。为切实履行消费者权益保护主体责任,不断优化金融服务流程,畅通客户诉求渠道,去年以来,长沙银行常态化开展“行领导接待日”活动。

活动期间,总行行领导、部门负责人和各级分支机构行领导深入各营业网点,向消费者宣传金融常识和政策法规,解答金融业务办理过程中遇到的疑问,“面对面”接受咨询与建议,2024年共接待消费者120余位。与此同时,该行各分支行行领导充分发挥机构负责人的带头作用,组织开展“季度现场接待”“季度履职指导”“一把手讲消保”等系列工作,全年共开展“一把手讲消保”30场。

一次次暖心的“面对面”沟通,不仅是倾听民声、优化流程的重要窗口,更能促进金融服务加速落地,为客户带来真金白银的支持。

“没想到这么快就帮我解决了问题,长沙银行真是大给力了!”经营烟酒批发生意的王老板感慨地说。2024年春节前夕,他因下游零售商回款周期延长,面临60万元资金缺口,春节备货迫在眉睫。长沙银行客户经理了解到其门店年销售额达800万元,经营状况良好,便推荐了一款专为小微企业设计、无需抵押的贷款产品,最高额度300万元,最快1个工作日放款,“随借随还”。随着贷款顺利到账,王老板得以完成春节备货,门店春节销售额同比增长20%。

全力推进小微企业融资协调机制落地见效、打击新型诈骗为客户维权,组建“长沙银行·快乐益家”志愿者队伍开展爱心公益……在“为民办实事”方面,长沙银行不遗余力,将金融消保工作的触角延伸至城市的各个角落。

在新时代的壮阔画卷中,长沙银行始终以守护人民美好生活为己任,用行动诠释“金融为民”的担当。展望未来,该行将继续贯彻落实中央金融工作会议精神,坚持稳中求进的工作总基调,全面贯彻新发展理念,以完善机制、优化运行、化解纠纷、强化宣传为抓手,推动消保工作迈上新台阶,以更加坚定的步伐守护金融消费者的信任与期待,为金融高质量发展贡献力量。

吴奕舒 供图

穿行在这个陌生山岭之间的时

候,我看到与家乡并无二致的山石树木,有人说,哪里会有不同,这里本来就与你的家乡毗邻,山脉相连,水脉同源,自然风物相若。是的,这里是浏江发源流淌的地方,正好把我生活的小镇联结在一起,也可以说把小镇分为两岸。这条一衣带水的河流,正是生我养我的浏江。

车停在半山腰,转头便见一座水库,此处位于两个县市交界处,水域极为宽广,即便是枯水季节,依然展现出博大的水面。不少山头落在水里,像是一盘鏖战中的棋局。上边是树,下边是土,颜色分明,枯水季节,黄色的泥土是在蓄水线以下。朋友告诉我,有一个季节,是看不到黄土的,泥土都淹没在水里,水面就是绿树,白银盘里一青螺,说的就是这个。很安静,没有渔歌,也没有流水湍急的声音,有风吹过,却没有飒飒的声息;乔木林树叶都已落光,新的叶片还没长出来,正是春天欲说还休的季节。当然也有四季常青的树丛,叶片晦暗,依然带着冬天的色泽,像是不苟言笑的老者,冷寂而稳重。

可以步行到一处水闸,虚掩着门,似乎并不拒绝我这个陌生的探访者,有很窄的长廊通向岸边,矗立在水面之上,非常之高,若不是两边有结实的护栏,而长廊又看上去坚实无比,我是不敢轻易涉足的。闸门很安静,我不知道它的具体用途,也不敢从楼梯往下走。站在长廊上可以更清晰地看到水库,其实我们能看到的,只是水库的一小部分,看不到的地方还有更多的水面。这里的人一直坚持水库这个旧名,而当下已经有很多水库易名为“湖”,或许湖更能体现水域的宽广与风景,而忽略它本来功能与历史。这里的人应该没有忘记,多年之前耗费了多少人力物力,有多少人背井离乡的舍弃与成全,才成就了这座水库的生命与流传,可以说这浩渺的水面,承载了无数汗水与泪水。

再往前走,峰回路转处,间或会有人家,有殷红的灯笼从翠竹里挑出来,却是一处农庄,颇有些青旗沽酒的况味。车子盘桓在山路上,漫无目的,总算到了一处较为平坦的地方停车,偌大的地方只有一

处人家,前不着村后不着店的地方,并无清冷的感觉,主人很勤快,屋前栽满了修剪齐整的剑麻和构骨,剑麻依然残留着一些花朵。大约是经历了冰霜,构骨果实掉了一地,树上也是红色的,地上也是红色的,在这萧疏的季节分外醒目。我一直有种感觉,立春后,季节就是草木盛开的春天,就是一个崭新的开始,这不,我竟然在路边发现一株盛开的映山红,其实离映山红盛开的季节还有一段时

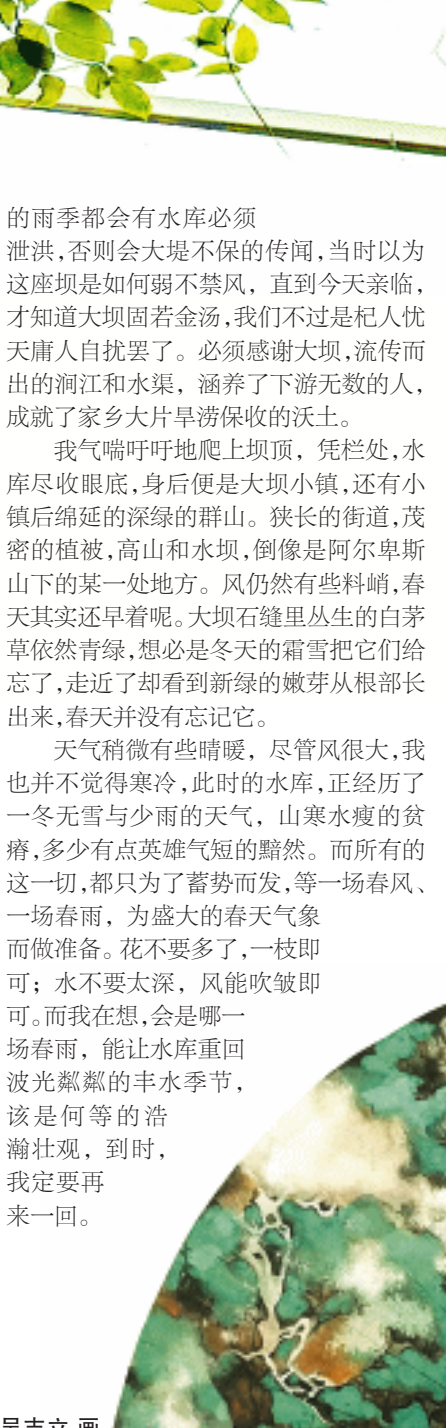
间,它怎么就开了呢,怕是和我不一样,有些急切地等候春天,等候万千春天的繁华与骚动。这个地方是水库的某处角落,或许并没有名字,越过堤岸就能到达水边,有几个渔人正在垂钓,渔获多不多我不知道,却看得出他们脸上的闲适与惬意。古人曰:“檐簷蓑袂平生事,臣本烟波一钓徒。”我以为,古人也好,今人也罢,能够放下身边事寄情山水作钓徒的,都是旷达雅致的人。看得出堤岸很多地方丰水期是被淹没的,泥泞的堤岸有分明的吃水线,泥土上井然有序地排着一屋薄薄的花纹,如同某种神秘的文字——是霜凌的痕迹。不远处天空拉着几张网,想想才知道,那不是丰水季节的渔网,此时却有些徒劳地拉在半空中,等待雨季的到来,不得不说,季节真的是变化莫测。有趣的是,如此广袤的水域,特产却是一种长不盈寸的禾花鱼,晒干微熏,加点红椒清蒸,香软无比。

转回头再去大坝,也就是水库主坝的下面,这里已经成了人烟稠密的小镇,一边就是雄伟的水库大坝,高耸的大坝,逼仄的街道,让人多多少少有点压抑的感觉。虽然是初春,却是游人如织,大约都是和我一样,在这春天里趁机到此一游。

的雨季都会有水库必须泄洪,否则会大堤不保的传闻,当时以为这座坝是如何弱不禁风,直到今天亲临,才知道大坝固若金汤,我们不过是杞人忧天庸人自扰罢了。必须感谢大坝,流传而出的浏江和水果,涵养了下游无数的人,成就了家乡大片旱涝保收的沃土。

我气喘吁吁地爬上坝顶,凭栏处,水库尽收眼底,身后便是大坝小镇,还有小镇后绵延的深绿的群山。狭长的街道,茂密的植被,高山和水坝,倒像是阿尔卑斯山下的某一处地方。风仍然有些料峭,春天其实还早着呢。大坝石缝里丛生的白茅草依然青绿,想必是冬天的霜雪把它们给忘了,走近了却看到新绿的嫩芽从根部长出来,春天并没有忘记它。

天气稍微有些晴暖,尽管风很大,我也并不觉得寒冷,此时的水库,正经历了一冬无雪与少雨的天气,山寒水瘦的贫瘠,多少有点英雄气短的黯然。而所有的这一切,都只为了蓄势待发,等一场春风、一场春雨,为盛大的春天气象而做准备。花不要多了,一枝即可;水不要太深,风能吹皱即可。而我在想,会是哪一场春雨,能让水库重回波光粼粼的丰水季节,该是何等的浩瀚壮观,到时,我要再来一回。



吴志立 画

春临

凫鸭率先察觉春天的秘密
卑微的小草在寒风中摩拳擦掌
暗中作接应春天的准备

冬天发动一场猛烈的
倒春寒攻势,也不能阻挡
春天发布由浅入深的绿色宣言

在悄然间
雨露滋润。万物生长
江河奔流。山川更新

春曲(组诗)

谢蕾洪

春临故乡
故乡有小女孩着花裙子的喜悦

春风
突破严寒的封锁
吹过来吹过去
不用狂风大作的方式
只轻轻地,微微地
吹过来吹过去
一点一点送暖
故乡在不经意间
切换到春频道

春雷
在冬天,故乡的原野
动物减少野外活动
树木自裁绿叶与枯枝
保存体力
而冬眠的动物
索性一睡了事
它们都在蛰伏中
等待那一声春雷震天响

“春雷是春天预设的一只闹钟
为万物提供叫醒服务”

春茶
茶园在春日的光里泛绿
茶树挺过了去年的干旱季节
展身做扩胸运动

孩子们在老师的引导下
鱼贯而入,小手与嫩芽互动
体验采茶

坡地上,一棵棵茶树
弧线优美,队列壮观
就像一幅新创作的套色版画

吴志立 画

忙趁东风放纸鸢

周雪凤

顾悦站在老屋的院子里,望着墙角那棵光秃秃的枣树。枣树的枝丫间还挂着去年秋天遗漏的几颗干枣,在风中轻轻摇晃。母亲说,等枣树发芽的时候,春天就来了。

“小悦!”顾悦踮起脚尖,看见萧楠举着一只崭新的纸鸢站在墙外,脸上洋溢着得意的笑容。那是一只燕子形状的纸鸢,翅膀上画着五彩斑斓的花纹,在阳光下闪闪发亮。

“我爸给我买的!”萧楠爬过矮墙,进了院子,“咱们去放风筝吧!”
顾悦摸了摸纸鸢光滑的竹骨,指尖传来细微的颤动,仿佛这只燕子真的活了过来。母亲从屋里出来,手里拿着针线,温和地笑了:“楠楠又来啦?”
“婶婶好!”萧楠规规矩矩地打招呼,“我带小悦去放风筝。”
母亲点点头,从围裙口袋里掏出两颗软糖,叮嘱道:“路上小心些,别跑太远。”

她们沿着田埂往村外的山坡走去。初春,麦苗刚刚返青,像一层薄薄的绿毯铺在田野上。萧楠走在前面,纸鸢在她手中轻轻摇晃,“燕子”的尾巴扫过麦苗,激起一阵细碎的涟漪。

“你看那边!”萧楠突然指着远处的天空。顾悦顺着她手指的方向望去,看见几只真正的燕子在云层下穿梭,画出一道道优美的弧线。

山坡上已经聚集了不少孩子,五颜六色的纸鸢在空中争奇斗艳。有蝴蝶、有老鹰、有蜈蚣……可都比不上萧楠的燕子精致。当她把纸鸢放上天的时候,其他小孩都围了过来,发出羡慕的惊叹。
“让我也放一会儿吧。”顾悦小声请求
萧楠犹豫了一下,把线轴递给她:“小心点,别扯断了。”

顾悦握着温热的线轴,感受着另一端传来的拉力。纸鸢在空中越飞越高,仿佛真的要追上那些真正的燕子。忽然,一阵强风刮过,线轴猛地一颤,纸鸢在空中剧烈摇晃起来。
“快收线!”萧楠喊道。顾悦手忙脚乱地转动线轴,却看见纸鸢的尾巴缠在了树枝上。小孩们发出一阵惊呼,纸鸢摇摇欲坠地挂在树上。

萧楠的脸一下子涨得通红:“都怪你!”她夺过线轴,气呼呼地往树下跑去。顾悦站在原地,看着她的背影,感觉眼眶



有些发热。

那天晚上,顾悦躺在床上翻来覆去睡不着。月光从窗户斜斜地照进来,在地上投下一片银白。顾悦蹑手蹑脚地爬起来,从床底下翻出一个铁盒子,那里装着自己攒了几个月的零花钱。

第二天一早,顾悦就跑到村口的小店。店主是个慈祥的老爷爷,他的店里挂着各式各样的纸鸢。顾悦挑了一只和萧楠那只一模一样的燕子纸鸢,买了下来。当顾悦气喘吁吁地跑到萧楠家时,却看见她正在院子里修补那只纸鸢。晨光中,她的侧脸显得格外专注。顾悦站在门口,突然不知道该说什么。

顾悦点点头,把纸鸢递给她:“赔给你的。”

萧楠摇摇头,“不用了,我已经修好了”。她举起手中的纸鸢,燕子的翅膀上多了一道细细的补丁,“你看,这样更有意思,像真的燕子一样,经历过风雨。”

顾悦看着她明亮的眼睛,突然觉得鼻子一酸。萧楠拉着她的手:“走,我们再去放风筝。这次我教你,保证不会再缠到树上了。”她们跑向山坡,春风拂过脸庞,带着泥土和青草的气息。天空中,两只燕子纸鸢并肩飞翔,时而交错,时而分开,在湛蓝的天空上画出春天的轨迹。

远处的麦田泛起了层层绿浪,枣树的枝头冒出了嫩绿的新芽。母亲说得对,当枣树发芽的时候,春天就真的来了。而在这个春天里,顾悦不仅收获了漫山遍野的绿意,更收获了一份珍贵的友谊。

纸鸢在空中越飞越高,线轴在手中轻轻颤动,仿佛连接着整个春天的脉搏。