上海银行同業

SHANGHAI BANKING CORRESPONDENCE

10

内部资料 免费交流

内部资料性出版物准印证号（k）0705

2026 年 10 月

总第 176 期

■ 特别报道

信托服务养老金融创新实践



上海市银行同业公会
Shanghai Banking Association

以金融为民初心 守沪万家灯火

金融是国之重器，为民是立身之本。中央金融工作会议明确确立“以人民为中心”的金融发展导向，养老金融与消费者权益保护正是践行“金融为民”理念最深情的注脚、最坚实的屏障。

写好养老金融大文章，让银发生活更有尊严。面对人口老龄化这一时代课题，上海银行业以制度创新和普惠服务作答。

2026 年 6 月，《关于创新开展养老服务信托试点的通知》印发，上海在全国率先构建“意定监护 + 养老服务信托 + 养老服务机构”三位一体服务模式，为我国应对人口老龄化探索可复制、可推广的经验之路。截至 9 月，已落地试点案例 146 单，实收信托规模 7.42 亿元，覆盖独居老人、高龄失能家庭、残障子女终身托养、异地家庭养老等十大应用场景。

例如，上海信托以制度为锚，为多重困境家庭和孤独症子女家庭织密全周期守护之网；华宝信托打造“三位一体”闭环保障，以监督机制守护高龄失能人群的尊严与安全；建元信托则用“信托 + 公证 + 意定监护”的综合方案，让无子女共居老人拥有制度托底。

与此同时，上海市银行同业公会（以下简称“公会”）持续推进营业网点适老服务规范实践和应用。截至目前，有 56 家营业网点按《银行营业网点适老服务评价规范》要求完成适老服务升级，41 家营业网点按《上海银行业营业网点无障碍环境建设指南》要求完成无障碍环境建设。

筑牢消保防护屏障，让金融知识触手可及。守护安心消费，既要有春风化雨的宣教浸润，更要有行业协同的治理担当。

在上海金融监管局指导下，公会常态化开展金融教育活动；组建上海金融教育宣传编辑队，围绕活动主题制作原创微电影、图文作品；借助“上海银行同业”微信公众号设置主题专栏，活动期间累计优选活动简报、宣传素材、原创视频等近百篇，共享教育成果、推广行业经验。

在“整合资源、协同发力”的宣教新格局下，会员单位各展所长、分类破题。

深耕基层网格，做精做细场景化宣教。工商银行上海市分行从紧急医疗救助“绿色通道”到无障碍设施全覆盖，把特殊群体的急难愁盼变成“看得见的温度”；农业银行上海市分行把世赛匠心注入金融科普，让消保知识在互动答题中入脑入心；交通银行上海市分行创新破圈，将金融提示融入共享单车智能语音，覆盖全市 16 个行政区，以“可听可见”的方式让安全教育随车轮流动；杭州银行上海分行参与“个人金融身后事”政策研究，推动消保从知识普及走向制度优化；南京银行上海分行把消保单页随快递包裹派送，让金融知识顺着城市脉络流进千家万户。

聚焦重点群体，让金融温暖直抵人心。上海银行依托“美好生活工作室”，把法律公益服务送到银龄身边；中信银行上海分行升级打造“幸福守护驿站”，让骑手有了暖心歇脚处；浙商银行上海分行以党建为引领，把支部建在养老院、校园和园区；宁波银行上海分行以“清凉送关爱 + 金融科普”走进骑手驿站；民泰银行上海分行构建“三堂四进”宣教格局，为老人、孩子、新市民量身定制防骗课程。

金融为民，不仅是一句承诺，更是一份始终在路上的责任。从养老金融到消费者保护，从制度创新到服务下沉，上海银行业金融机构正各显其能，让金融的温度传遍申城每一个角落。在上海金融监管局的指导下，公会将继续凝聚行业合力，共同书写让人民满意、让时代铭记的金融答卷。

上海银行同业

徐匡迪

SHANGHAI BANKING CORRESPONDENCE

2026 年 10 月　总第 176 期
内部资料 · 未经许可不得转载

主管
Guided by
国家金融监督管理总局上海监管局

主办
Published by
上海市银行同业公会

编辑出版
Editing and Publishing
《上海银行同业》编辑部

编委会主任
Editorial Board Director
陈志能

编委会副主任
Deputy Editorial Board Director
丛阳　张岫　顾建忠　汪明　钟友芳　汪素南　鲁静　张文杰

编委会委员
Editorial Board
钱钧 陈三三 施文岚 骆影 李巍 王士敏

执行总编辑
Executive Chief Editor
陈三三

副总编辑
Deputy Chief Editor
钱钧　施文岚 骆影 李巍 王士敏

编辑
Editor
朱琳　严明洁

智力支持
Cooperator
国际金融报社

地　　址：上海市浦东新区
滨江大道 1111 弄 1 号
中企国际金融中心 A 栋 8 楼
邮政编码：200135
电　　话：021-6828 6900
传　　真：021-6828 6966
投稿邮箱：editor@shbanking.cn
网　　址：http://www.shbanking.cn

发送对象：上海市银行同业公会会员单位
印　　数：1400 份
印刷单位：上海丽佳制版印刷有限公司

目录 Contents

P03 Special Report | 特别报道 · 2026 上海市养老服务信托十大场景及案例

004 / 独居老人养老保障场景

005 / 单身备老群体亲友互助场景

005 / 高龄失能家庭监护场景

006 / 残障子女终身托养场景

007 / 异地家庭养老保障场景

007 / 遗嘱衔接养老传承场景

008 / “以房养老”不动产养老传承场景

008 / 保险金养老管理场景

009 / 养老服务费用直付场景

009 / 养老慈善融合场景

P11 Special Report | 特别报道 · 守护安心消费

011 / 上海银行
“美好生活工作室”把法律服务送到银龄身边

013 / 工商银行上海市分行
清朗金融网络 守护安心消费

015 / 农业银行上海市分行
消保提示送上门 筑牢金融消费者权益保护屏障

017 / 交通银行上海市分行
金融教育创新破圈 数智赋能守护安心消费

019 / 中信银行上海分行
四年深耕暖民心 金融护航新市民

021 / 浙商银行上海分行
党建引领消保路 精准宣教进万家

023 / 宁波银行上海分行
金融为民守初心
消保服务暖民心

025 / 杭州银行上海分行
砥砺金融为民初心
守“沪”万家灯火安宁

027 / 南京银行上海分行
守金融为民初心
筑万家安心之堤

029 / 民泰银行上海分行
多元场景绘就“安心图”
守护群众消费安全

P31 SBA News | 公会之窗

封面图片 | 《叶落惊秋》 工商银行上海市分行 郑茹尹 摄

信托服务养老金融创新实践
用一份托付 护一生从容

指导单位

国家金融监督管理总局上海监管局　上海市民政局

中国人民银行上海市分行　中共上海市委金融委员会办公室

发布单位

上海国际信托有限公司　华宝信托有限责任公司　建元信托股份有限公司

宣发统筹

上海市银行同业公会

当前，积极应对人口老龄化已上升为国家战略，发展养老金融、丰富养老服务供给、增进老年群体福祉，成为金融服务民生的重要时代命题。中央金融工作会议明确将养老金融列为金融“五篇大文章”之一，推动金融资源与养老服务深度融合，为亿万老年群体构建更稳固、更有温度的养老保障体系。

在上海市委、市政府的关心指导下，2026 年 6 月，国家金融监督管理总局上海监管局、上海市民政局、中国人民银行上海市分行、中共上海市委金融委员会办公室联合印发《关于创新开展养老服务信托试点的通知》，在全国率先构建“意定监护 + 养老服务信托 + 养老服务机构”三位一体服务模式，以信托制度的财产隔离、定向支付、全周期管理优势，串联起人身照护、财产管理、服务支付的完整链条，让专业金融服务走进社区、走进家庭，回应老年群体“急难愁盼”的现实需求，为我国应对人口老龄化探索可复制、可推广的经验之路。

养老服务信托不是抽象的金融产品，而是承载着家庭期盼与民生温度的制度安排：它是高龄失能家庭放不下的牵挂，是特殊需要父母百年后的托付，是独居老人突发状况时的底气，是异地子女跨越距离的安心。它用规则前置、专款专用、权责制衡的机制，把“养老钱”管得更安全，把“照护事”落得更到位，让每一份晚年托付都有制度保障、有专业守护。

2026 年 6—9 月，辖内已落地试点案例 146 单，实收信托规模 7.42 亿元，其中 3 单试点案例叠加了意定监护。落地案例覆盖多场景养老、备老需求，包括高龄无子女老人的人身照护和监护需求、子女长期居住海外的独居老人意定监护与财产安排需求、单身备老人群的临时监护需求、“老养残”等家庭与自闭症等群体特殊照护需求、“生前养老 + 身后慈善”的公益慈善需求等。

为便于基层民政部门、金融机构、养老服务机构等一线工作人员快速把握业务模式、精准对接场景需求，我们梳理汇总了试点落地的十大典型应用场景，以真实案例呈现落地路径，以实践样本提供参考借鉴。

独居老人养老保障场景

服务于独居老年群体，以及多名独身老年人结伴共同生活的家庭，该类群体普遍面临突发疾病急救决策难、养老资产易遭受侵害、日常照护缺少制度支撑、身后财产处置缺少安排等共性风险。以养老服务信托为核心构建综合保障体系，可为该类群体提供跨越生命周期、可兜底可延续的制度化养老保障。



【上海信托】

独居王阿姨安养信托案例：

委托人为离异独居的王阿姨，膝下无子女，计划后续入住养老机构。王阿姨设立专属养老服务信托，指定年纪较轻的弟弟担任信托财产意定管理人，信托资金专款专用于自身养老机构入住、医疗救治护理等养老相关开支。倘若王阿姨发生失能失智等特殊情形，其弟弟可按照信托合同约定下达支付指令，将信托资金定向用于王阿姨的养老、医疗相关费用支出。信托同时作出身后安排，在王阿姨身故后，账户剩余信托财产定向分配给弟弟，以此回馈亲属在晚年阶段提供的照护与支持。本案例借助信托工具，把亲属之间朴素的情感信任升级为权责清晰的制度化养老保障，既妥善化解独居老人一旦失能失智后养老事务无人处置的现实痛点，又通过身故受益安排实现财产的有序定向传承。

【建元信托】

三位九旬老人无子女共居家庭案例：

三位均无子女的九旬老人共同生活多年，随着年事渐高，日常买菜、就医、社交都变得吃力，更担忧突发疾病时无人施救、无人支付救命钱、无人签字手术。建元信托为其量身定制“信托 + 公证 + 意定监护 + 监督 + 独立调查”综合服务方案，设立三人共同的养老服务信托，将零散资金统一归集到信托账户管理，即使某位老人去世，信托财产也可持续用于保障其他老人的生活与照护。方案同步配套意定监护及监督、医疗预嘱及执行、遗嘱及遗嘱信托等公证服务，设置双监察人机制保障履职规范，为无子女共居家庭构建了完整的制度保障闭环。

【华宝信托】

“喜乐安康”普惠型养老服务信托案例：

委托人为年近 70 岁的独居老人李阿姨，面临突发就医无人帮扶、应急资金缺乏保障等困扰，以应急救护资金设立养老服务信托，并指定信任亲属担任信托财产意定管理人，为自身医疗应急与养老开支做长远规划。普惠型养老服务信托聚焦紧急就医核心服务，覆盖独居空巢老人、沪漂群体、新市民及旅居养老等大众客群，依托“人钱分离、风险隔离”的信托核心机制，精准解决突发医疗应急保障与常态化养老开支规范管理两大难题。

单身备老群体亲友互助场景

服务于无子女、少子女的单身备老群体，该类群体多依靠同辈亲属、亲密挚友形成互助照护关系，这类互助仅建立在情感信任之上，缺乏制度约束与风险隔离机制。通过养老服务信托可为情感层面的亲友互助配套制度化保障，实现养老资产专款专用、风险隔离。

【上海信托】

姐妹互助安养信托案例：

委托人为两位均无子女的70后亲姐妹，多年来生活上互相扶持，是彼此最信任的人，二人提前规划备老安排，分别设立养老服务信托并互相指定对方为信托财产意定管理人。两个信托账户相互独立运作，资金专项用于各自的养老、医疗、照护支出，互不混同。若其中一方丧失民事行为能力，由其指定的信托财产意定管理人下达支付指令，信托公司按指令向养老机构、医疗机构定向支付相关费用；信托财产意定管理人负责照护决策与服务监督，信托公司负责资金安全与定向支付，双方形成权责清晰的协作机制，为独身群体备老与养老提供了可复制的制度方案。

高龄失能家庭监护场景

服务于高龄失能家庭，该类家庭中，老人自身年事已高的同时，往往还可能需要照料失能配偶与残障子女，核心担忧是自身丧失行为能力后，全家无人照护、财产无人管理，配偶及子女的养老与生活失去保障。通过构建“人身监护+财产管理”双闭环，可在民事行为能力缺失阶段承接家庭财产管理职能，保障失能家庭的照护资金持续、合规、定向使用。

【上海信托】

多重困境家庭监护保障案例：

委托人为81岁高龄的张老伯，老伴长期卧床失能，儿子自幼患有智力残疾，一家三口的生活起居、就医配药全靠张老伯一人操持，随着年事渐高，最放心不下的就是自己一旦病倒，妻儿将无人照护、家中积蓄也无人管理。上海信托联合公证处、街道和社区共同搭建“监护安排+信托执行+公证监督”完整方案，为其制定细致周全的《意愿清单》，把老伴的护理选择、孩子的生活开支、自身的医疗安排都一一明确。信托按照清单约定执行支付，公证处独立监督资金使用，社区做好兜底监护，将人身照护的温度与财产管理的制度刚性有机结合，为多重困境家庭构建了可兜底、可延续的制度化保障。

【华宝信托】

高龄夫妻“三位一体”监护保障案例：

委托人陈伯伯与陈太太分别居住在专业养老机构，且陈太太为无民事行为能力人，有着迫切的养老规划、财产分配以及监督执行需求。华宝信托为其打造“意定监护+养老服务信托+监护监督”三位一体闭环方案，构建覆盖全生命周期的长效保障体系；配套意定监护接续机制，填补失能后的监护真空；引入独立第三方监察机制，监督资金拨付与监护人履职行为，形成双重监督防线。该案例将金融服务延伸至高龄失能群体人身照料、长期意愿执行等民生刚需领域，为配偶失能、家庭照护力量薄弱的高龄家庭提供了可复制的综合保障方案。

残障子女终身托养场景

服务于有身心障碍、孤独症等特殊需要子女的家庭，该类群体中，家长的核心焦虑是自身养老问题，以及自身百年之后孩子的生活、医疗、照护资金无人监管，易被亲属侵占、挪用，无法持续用于孩子的终身照料。以特殊需要信托为载体隔离管理专项财产，配套服务监督机制，可实现特殊子女照料资金的终身隔离、定向支付与持续保障。

【上海信托】

星星小镇特殊需要信托：

委托人罗爸爸是孤独症孩子的父亲，也是星星小镇终身托养社区的发起人之一，多年来一直为儿子的未来奔走，最担忧自己和妻子百年之后，孩子的生活与医疗资金无人监管、难以持续。上海信托发挥信托制度优势，集中攻克三大业内关键难题：打通遗嘱衔接信托的法律路径，确立服务指令权人的顺位规则与履职规则，建立遗嘱追加信托财产的程序机制，实现“生前可安顿，身后有守护”的全周期托付，为心智障碍家庭解决终极焦虑提供了可复制的制度化路径。

【建元信托】

特殊家庭综合解决方案：

委托人张先生夫妇育有唐氏综合征子女，家庭长期面临子女终身照护压力，同时还要应对自身养老、监护人履职监督、远方双亲赡养等多重需求。方案分为“健康时自主决策”与“失能失智或身故后全权委托”两个阶段，初期采用指令管理模式，保留委托人对财产的控制权；进入第二阶段后，通过信托财产意定管理人与监察人的制衡延续委托人意愿。分配端设置固定零用钱、定向支付照护医疗费用、临时分配三层机制，同时预留生前身后财产追加路径。



【建元信托】

“老养残”家庭共治模式：

委托人张先生夫妇均已退休，独生子为 28 岁孤独症人士，随着父母年事已高，最担忧自身离世后孩子陷入生活无人照料、财产被他人觊觎的境地。建元信托携手普陀区爱托付关爱服务中心与律师事务所，构建“信托公司 + 家长互助组织 + 律所”的共治模式：通过养老服务信托与遗嘱追加信托财产组合归集管理财产，引入家长互助社会组织担任信托财产意定管理人，由律师事务所担任信托监察人，保障资金精准用于孩子的康复与托养，为特殊需要家庭提供了可持续的市场化解决方案。

异地家庭养老保障场景

服务于子女或亲属长期旅居外地、无法近身照料父母的家庭，该类家庭核心矛盾在于子女想履行赡养责任却受空间限制，养老资金直接交付父母易被诈骗、不当挪用，子女也无法远程监督资金实际去向。通过设立养老服务信托可实现财产隔离与定向支付，保障异地赡养的资金安全与持续落地。

【上海信托】

异地家庭养老场景信托案例：

委托人长期旅居外地，父母与妻子是其主要牵挂，因空间距离限制无法近身照料家人，既担忧养老资金交付后使用不规范，也顾虑自身若遭遇债务、婚姻、意外等风险，会牵连家人的养老储备。通过设立养老服务信托，委托人将父母与妻子未来的养老费用一次性注入信托专户，实现财产风险隔离。目前其父母已入住品质养老机构，即使委托人未来遭遇各类风险，也不会影响父母养老费用的持续支付，同时妻子也作为受益人之一获得相应保障。本案例旨在化解异地家庭因空间距离阻隔、养老资金易受风险波及且难以远程监督的现实痛点，化解了异地家庭照护缺位、家人养老储备安全缺支撑的痛点。

遗嘱衔接养老传承场景

服务于家庭财产结构复杂的高龄群体，该类群体既担忧生前养老资金无人打理、养老品质无法保障，又焦虑身后遗产分配引发家庭纠纷，无法按自身意愿有序传承。以遗嘱信托为核心衔接遗嘱执行、公证提存、信托管理多个环节，可实现生前养老管理与身后遗产执行的无缝衔接。



【上海信托】

遗嘱衔接信托案例：

面向空巢老人、再婚家庭及财产结构复杂的高龄群体，上海信托创新构建“遗嘱执行 + 公证提存 + 信托衔接”体系，由律师、公证处、信托公司三方各司其职、协同运作。老人生前将养老资产置入信托专户，由信托公司负责日常管理与稳健配置，定期支付养老金、医疗费、护理费等晚年开支，确保老人生活品质不受市场波动影响；同时订立公证遗嘱，明确百年后剩余遗产追加至信托，实现财产的定向分配方案与传承节奏。老人百年后，律师作为遗嘱执行人负责遗嘱启动与亲属沟通，公证处对遗产清点与分配过程进行公证监督，信托公司按遗嘱约定接受遗产，并根据信托合同约定管理，对不同需求的继承人设置差异化给付安排，避免一次性大额给付带来的财产流失风险。

“以房养老”不动产养老传承场景

服务于持有自有房产、但日常养老现金流不足的老年及备老群体，既希望房产产生稳定收益补充养老，同时提前安排身后定向传承、避免继承纠纷。将自有房产置入信托由专业机构统一运营，可将存量不动产转化为持续养老现金流，同时实现资产隔离与定向传承。

【上海信托】

全国首单“不动产＋现金”家庭服务信托：

委托人为中年白领女士，上有年迈母亲需要赡养，下有未成年儿子需要抚养，家庭责任较重，希望在不处置房产的前提下补充养老资金，同时提前规划房产的定向传承。她将名下一套商办房屋及部分现金设立为家庭服务信托，通过房屋出租获取稳定现金流，用于补充母亲的养老金、保障晚年生活；待儿子成年后，房屋产权按信托约定向儿子定向传承，并明确为其个人财产，与未来夫妻共同财产相隔离，同时满足了养老品质提升、不动产定向传承等多重需求。

保险金养老管理场景

服务于已配置寿险、年金险的老年及备老群体，保险生存金、理赔金难以精准匹配养老、医疗、长期照护等阶段性、持续性支出，也无法对接实体养老服务资源。将保单置入信托架构，可串联资金保障与养老服务，突破金融产品“只管钱、不管人”的边界。



【上海信托】

保险金信托＋养老社区支付案例：

该模式将保险的风险保障功能、养老社区的综合照护服务，与信托的资产隔离、定向支付、财富传承功能深度融合，搭建一体化的财富管理服务信托架构。委托人完成架构设置后，本人及家人入住合作养老社区时，由信托机构按照合同约定代为转付服务费用，无需委托人自行操作缴费，实现“照护管人、信托管钱”的协同闭环，让养老资金使用更规范、更安心。

【建元信托】

工薪家庭保险金信托案例：

该模式针对工薪阶层“保单散、单均小”的特点，将委托人名下多张小额保单受益权统一交付至信托。委托人蔡女士通过该模式预设养老与应急双重分配机制，约定自其达到退休年龄起，由信托按月分配固定资金，补充退休收入、保障日常养老生活；当遭遇突发疾病、意外事故或产生大额医疗支出时，可触发应急条款，由信托快速拨付临时资金，及时响应资金需求。该模式实现“小额保单归集管理、保险提供稳定现金流、信托精细化管理资金”的协同闭环，同时覆盖日常养老开支与突发应急场景，让工薪家庭的财产管理更省心、养老规划更安心。

养老服务费用直付场景

服务于已入住或拟入住养老社区、护理机构的老年群体，传统模式下，需个人操作缴费，年迈老人操作吃力，失能失智后更无法自主办理缴费，子女取用资金操作繁琐，还存在养老资金被挪作他用的风险。通过专属养老服务信托可实现养老服务消费的专户结算、定向支付与使用留痕。

【上海信托】

全国首单意定支付案例：

委托人为一对年过七旬的老夫妻，二人身体状况良好，为减轻女儿的照护压力主动入住养老社区，希望提升晚年生活品质。在了解到安养信托账户的定向支付功能后，他们将多年积攒的养老资金设立专属养老信托账户，并指定女儿担任信托财产意定管理人。账户资金严格限定用于养老社区的居住、医疗等支出，日常由信托按合同约定及意定管理人指令直接向社区定向划付，无需老人自行操作转账；若未来老人出现认知障碍或失能失智，女儿仍然可依据信托合同直接代为执行费用结算，保障养老服务不中断。

【华宝信托】

备老群体意定支付案例：

委托人为一对四十多岁的夫妻，育有两个女儿。二人观念开明，在参观某保险公司的养老社区后，提前考量子女未来的照护压力，主动购买了带有养老社区保证居住权的保险产品，计划在养老社区共度晚年。在了解到华宝家族信托的养老受托分配功能后，他们将未来养老资金及保险金请求权预先交付，设立附带养老特殊目的的家族信托，并指定受托人在委托人夫妇入住养老社区后，按合同约定向养老社区支付费用。账户资金严格限定用于养老社区居住、医疗等支出，日常由受托人按合同约定直接向社区定向划付，无需委托人自行操作转账；若未来委托人身故，受托人将按合同约定继续运作未使用完毕的养老资金及保险理赔资金，并依信托合同约定逐笔分配给两个女儿，实现养老功能与家族财产传承的有机结合。

养老慈善融合场景

服务于有公益慈善情怀的老年群体，该类群体既希望保障自身晚年的养老品质与医疗需求，又希望身后能持续践行公益慈善，同时担忧个人意愿因家庭变故、执行人变动而无法落地。在信托架构中设置双重受益人结构，可实现个人养老保障与公益意愿的双重落地。

【上海信托】

家庭服务信托 + 慈善案例：

委托人是一位长期支持公益慈善事业的老人，多年来持续捐资助学、捐款造桥，希望将这份社会责任长期延续下去。通过设立“养老 + 慈善”信托，委托人将部分积蓄置入信托专户，在信托架构中设置养老受益人与公益受益人双重结构：委托人生前，信托财产优先用于保障自身的养老、医疗开支；身故后，剩余信托财产按信托合同约定持续注入慈善信托，投入慈善公益事业，由信托公司作为专业受托人长期执行公益安排，不受家庭变故、继承人意愿变化的影响，确保公益遗愿长期、稳定落地。

结语

随着老龄化与少子化趋势持续加快，信托作为一项覆盖人生命周期的财产管理制度，其独特价值日益凸显，通过设立养老服务信托，为老年及备老人群提供财产隔离、医养照护费用的持续支付、叠加意定监护、资产管理与保值、资产定向传承等服务，助力千家万户前瞻性安排好人身照护、财产管理等人生大事，也助力整个社会的养老照护以及财富管理传承更加有序。

特别声明

本文所载十大场景及相关案例内容，系基于试点实践中具有代表性的业务模式进行提炼、归并与场景化改写后形成的示意性材料，旨在帮助读者直观理解养老服务信托的业务模式与应用逻辑。文中所有委托人身份特征、家庭结构、财产状况、方案细节及情节描述均已作匿名化、典型化处理，或系多个真实案例要素融合重构而成，不构成对任何特定客户、任何单一真实案例的完整披露或还原。

养老服务信托是可依据委托人个性化需求量身定制的法律与金融安排，不同客户方案可能存在差异。文中案例仅供参考，不构成标准模板或业务承诺。

本文内容仅供参考，不构成任何形式的信托产品推介、投资建议、法律意见或要约邀请。养老服务信托的实际开展，须以监管规定、信托文件约定为准。读者如需了解养老服务信托业务详情或评估自身养老规划需求，请洽具备相应资质的专业信托机构，结合自身实际情况审慎评估并独立决策。

“美好生活工作室”把法律服务送到银龄身边

文 | 上海银行

打通金融法律服务便民通道，解决老年人在财产传承、养老监护、权益维护等领域的法律盲区——这不是律所的服务清单，而是上海银行“美好生活工作室”正在做的事。

依托“美好生活工作室”服务阵地，上海银行将法律服务嵌入养老金融场景，主动对接民政部门、老年大学、街镇居委，打造“普法惠民”系列特色活动。从深圳社区的面对面答疑，到闵行老年大学的专题授课，再到静安基层养老顾问的实操培训，一场场接地气、重实效的普法活动，正在用专业力量守护老年人的人身与财产权益。

赋能一线：把专业力沉到服务最基层

养老服务能不能落地，基层一线的养老顾问是关键一环。9 月 28 日下午，上海银行“美好生活工作室”走进静安区养老服务发展中心，向各街镇、居委及银行的 250 余名养老顾问开展专题培训，把专业法律工具交到基层服务者手里。

培训围绕意定监护制度落地设置两场务实分享：上半场结合本土典型案例，聚焦独居、失独、老养残等特殊老年群体的监护难题，解读上海本地政策，为养老顾问开展社区咨询、风险摸排提供了实操指引；下半场则结合《民法典》及司法解释，阐明意定监护效力优先于法定监护的核心原则，厘清民政、居委、公证、金融机构的职责边界，从协议拟定、公证见证到全流程风险防控，把实操方法讲透。

“既有政策依据又有落地方法，回去就能用”，不少参训顾问这样评价。对银行养老顾问而言，这次培训补上了老年客户监护需求识别与引导的关键一课，也打通了街道、公证、网点之间的服务链路——这是上海银行独有的“金融 + 法律 + 社区”三方协同模式。

进校开讲：把传承课讲进长者心坎里

9 月 21 日闵行区老年大学，上海银行“美好生活工作室”把专业课堂搬进了老年学员的“家门口学堂”，30 位老年客户及骨干教师到场参与。

财富传承是老年人普遍关心、却很少能接触到系统专业解答的话题。本次活动精准聚焦这一痛点，邀请中联律师事务所吴琼律师以《民法典对财富传承的影响》为题，把居住权、



▲ 上海银行面向老年客户开展财富传承普法宣教

意定监护、遗产管理人三大核心制度，结合真实案例拆解得明明白白。从“房子过户给子女后自己还能不能住”，到“失能后谁来稳妥照护自己”，都是长辈们平时想问又问不透彻的实务问题。

授课结束后，律师与银行工作人员现场同步开展养老金融规划与反诈科普，实现“法律服务＋金融宣教”深度融合。这场专为老年人定制的专场活动，补上了养老服务里稀缺的专业法律供给，也收获了在场长辈的一致认可。

社区坐诊：把普法摊位搬到家门口

8 月 24 日，上海银行“美好生活工作室”走进深圳市福田区南园街道巴登社区党群服务中心，推出“美好生活工作室·老年居民法律公益专场”。

巴登社区曾荣获“全国民族团结进步模范集体”称号，深耕民族特色文化建设，常态化开展各类便民惠民服务活动，精准对接辖区群众生活需求。活动前期，上海银行提前摸排收集了辖区老年居民普遍关注的法律问题，这次活动摒弃了单向宣讲的传统模式，总分支行法律人员、业务人员共同现场“坐诊”，围绕房产加名、遗嘱效力、法定继承等长者关切的话题，一对一答疑解惑。银行工作人员同步穿插讲解理财风险识别、个人养老金政策和反诈知识，把法律服务和金融宣教自然融合在一起。

两个多小时里，活动累计接待居民咨询数十人次。不少居民感慨，在家门口就能问律师，还能顺便学反诈，“既解决了疑惑，又守住了养老钱”。作为“美好生活工作室”拓展法律公益场景的首次实践，这场扎根社区的活动，也为全行服务下沉积累了可落地的基层经验。

从“单点探索”到“可复制模式”

从深圳社区的扎根坐诊，到闵行老年大学的深度授课，再到静安养老顾问赋能，上海银行“美好生活工作室”的法律公益实践正在完成从“单点探索”到“可复制模式”的跨越。上海银行将法律服务作为养老金融的一项特色化安排，嵌入养老金融全链条，依托网点阵地与社区网络，融合政银协作与专业支撑，把法治阳光洒向更多银龄群体。

下一步，上海银行将持续深化政银协作，扩大“普法惠民”系列活动覆盖面，推出更多定制化公益服务活动，让“金融让生活更美好”的使命，在守护老年人幸福晚年的实践中扎根落地，持续升温。

清朗金融网络 守护安心消费

文 | 工商银行上海市分行

9 月 7 日，金融监管总局、中国人民银行、中国证监会联合启动 2026 年金融教育宣传周活动，以“清朗金融网络，守护安心消费”为主题，旨在全面提升社会公众金融素养，强化金融消费者风险识别与权益保护意识。为积极响应监管部门工作部署，工商银行上海市分行迅速行动、多点发力，扎实开展金融教育宣传周系列活动。紧紧围绕“守护安心消费”核心目标，通过精准化宣教、创新化载体、实战化消保及人性化服务，引导广大市民树立科学、理性、安全的金融消费理念，以实际行动践行国有大行的责任与担当。

聚焦重点人群，开展差异化精准宣教

为切实提升金融教育的覆盖面与有效性，工商银行上海市分行依托全辖 400 余家网点，面向老年人、青少年、新市民及新业态从业者等重点群体，深入社区、商圈、学校开展针对性金融教育，打通金融知识普及的“最后一公里”。

针对银发客群，工商银行上海市分行全力守好“养老钱袋子”。金融宣讲团队深入虹口虹福养老院、鞍山社区、金铭文博党群服务中心等 20 多家养老机构及街道，通过消保主题宣讲、小品演绎、微电影播放及互动问答等生动形式，结合针对老年客户的新型电信诈骗案例进行深度剖析，有效提升了老年群体的风险防范能力。

针对青少年客群，工商银行上海市分行携手多所高校开展“进校园”活动，将金融宣教与趣味游戏相融合。通过剖析“校园贷”、刷单等常见诈骗手段，引导在校大学生认清盲目投资与非理性借贷的风险，强化个人信息保护意识，让金融知识可参与、可感知、可带走。

针对新市民及新业态从业者，工商银行上海市分行积极架起“服务暖心桥”。青年志愿者深入商圈、物流配送站点及休息站，通过分发折页、短频快宣讲等方式，助力一线劳动者了解投资风险、远离非法金融活动。在“消保 / 投保提示送上门”专项行动中，工商银行上海市分行联合上海大世界走进上海社区健康运动会宝山分会场，将金融知识普及与全民健身场景创新融合。同时，辖内网点依托“工行驿站”品牌，在为基层劳动者提供便利服务的同时，重点提醒其妥善保管个人信息、警惕陌生链接、规范使用银行账户，切实守护新业态从业者的财产安全。

创新宣教载体，打造沉浸式科技体验

为进一步丰富宣教形式，工商银行上海市分行坚持线上线下齐发力，推动科技元素与金融宣教深度融合，打造多感

官沉浸式宣教场景，拓宽金融知识传播渠道。

在线上渠道，工商银行上海市分行依托工商银行手机银行上线“金融知识竞答有礼”活动，以互动答题形式吸引广大金融消费者参与，活动上线后反响热烈，掀起金融教育宣传热潮。同时，在虹桥机场大屏投放理性投资公益短视频，以通俗易懂的形式向过往旅客普及“铭记三要一拒绝”理念，引导社会公众树立理性投资观念，筑牢金融风险防范意识。

在线下阵地，工商银行上海市分行充分发挥新建科技网点的优势，推出 VR 眼镜答题、数字人交互、3D 打印咖啡等特色宣教形式。这些创新举措打破了传统说教模式，让金融消费者从视觉、听觉、味觉多维度感受金融知识，实现了寓教于乐的宣传效果，极大提升了公众参与金融教育的积极性与获得感。

深化消保实务，切实解决痛点难点

在打击网络金融黑灰产、防范养老诈骗及虚假网络理财等方面，工商银行上海市分行不仅注重事前教育，更在事中事后为消费者提供坚实保障，用实际行动解决群众的急难愁盼问题，切实保护金融消费者合法权益。

近日，85 岁高龄的周老伯来到辖内网点连连致谢。此前，其子突发脑出血入住重症监护室，因病患持有美国国籍无法享受国内医保，每日高额治疗费让家庭不堪重负。由于周老伯不知晓儿子银行卡密码，紧急缴费陷入僵局。考虑到老人年事已高且缺少部分证明材料，网点第一时间启动特殊群体应急服务机制，开辟绿色通道。工作人员主动扛起多方协调工作，往返医院多个科室沟通确认，逐一完成相关手续，最终顺利为客户办理资金支取，以“金融速度”为生命护航。这一典型案例，正是工商银行上海市分行打击非法代理维权、保护消费者合法权益、提供多元纠纷化解渠道的生动缩影。

优化便民服务，提升特殊群体获得感

围绕数字化金融便民服务，工商银行上海市分行持续推出适配性、人性化专属金融服务，以精细化举措提升各类群体的办事体验，切实解决特殊群体金融服务的“最后一公里”问题。

针对老年及行动不便客户，工商银行上海市分行推出“老年客户预约上门服务”新功能。客户可通过手机银行“一键预约”期望上门服务时间，系统后台快速响应，服务人员主动联系并上门办理业务，实现极简操作与精准触达，将传统网点的专业服务延伸至客户家中或医疗机构。

针对外籍来华人士，工商银行上海市分行不断优化交通枢纽及商圈的外卡受理环境，协助商户升级设备、开通外卡收款功能，畅通境外支付渠道。同时，简化开户材料要求，全网点配备双语服务专员及双语操作指引，全方位降低外籍群众办理业务门槛。

针对残障客户，工商银行上海市分行依托网点升级改造推进无障碍服务阵地建设，优化入口动线与空间布局。目前，工商银行上海市分行超四成网点已完成无障碍通道建设，适老便民基础设施实现所有网点全覆盖，切实以有温度的金融服务守护特殊群体。

金融为民，初心如磐。工商银行上海市分行将以此次金融教育宣传周为契机，持续把金融教育宣传融入日常经营服务，不断拓展服务覆盖面，以金融公益力量守护群众财产安全。未来，工商银行上海市分行将继续发挥国有金融机构的使命担当，围绕上海国际金融中心建设大局，深化金融消费者权益保护工作，为上海构建和谐、健康、清朗的金融环境贡献坚实力量。

消保提示送上门 筑牢金融消费者权益保护屏障

文 | 农业银行上海市分行

农业银行上海市分行扎实开展 2026 年金融教育宣传周工作，紧扣“清朗金融网络，守护安心消费”主题，坚持金融为民、宣教先行，聚焦老年群体、青少年学生、“两司两员”等新市民群体，统筹社区、校园、新业态站点、营业网点多元宣教阵地，构建多点联动、场景赋能、全域覆盖的“消保提示送上门”宣教体系，纵深推进金融知识下沉普及，系统普及依法维权、多元纠纷化解相关知识，持续提升社会公众金融素养与风险抵御能力，以扎实举措筑牢金融消费者权益保护屏障。

金融知识进世赛，匠心赋能启新篇

作为第 48 届世界技能大赛国家战略合作伙伴，农业银行上海市分行在上海国家会展中心 5.2 号馆打造兼具科技感与动感的体验空间，立足世赛平台开展金融消费者权益保护宣传，把消保知识科普作为展台核心亮点，以技能赋能金融宣教，守护群众金融消费权益。展台打造沉浸式互动场景，重点设置世赛金融消保主题智能答题机，将金融消费者八项权利、反诈防骗、个人信息保护等消保知识点融入趣味答题，参观者在世技赛场现场答题闯关，在互动答题过程中学习金融知识、提升风险防范意识。展台同步搭配 NFC 感应计数互动装置、世赛主题素描画像机，并结合像航科技全息影像技术，依托多元化趣味互动载体，面向观赛群众广泛普及金融知识，践行金融为民理念，展现农业银行上海市分行保护金融消费者权益、服务经济社会高质量发展的实践成果。

深耕适老宣教，跨越数字鸿沟、传递金融温情

聚焦老年客群，推动宣教资源持续向社区一线下沉，精准开展适老化金融服务，助力老年群体跨越数字鸿沟、远离金融骗局。

浦东分行承办人民银行上海总部宣传周活动走进泰康之家，通俗讲解高频高发养老诈骗套路，普及反诈“三不一要”核心口诀，帮助长辈客群识别各类非法金融骗局。长宁支行携手上海市金融消费纠纷调解中心参与区级慈善周公益宣教，驻点开展便民金融咨询，重点讲解银行卡盗刷、虚假理财、电信诈骗等老年高频风险，同时普及金融纠纷免费调解渠道，推动金融矛盾前端化解、源头治理，以公益服务传递国有大行金融温度。闵行支行联合区消保委、分行网络金融部走进为老服务中心，通过案例讲解、转盘互动、现场咨询等形式，集中宣讲反诈防骗、非法集资、代理维权乱象、个人信息保护等重点内容，同步普及正规金融维权渠道，多维度帮助老年群体提升风险意识、学会依法理性维权。

聚焦青春启蒙，深耕校园宣教、筑牢成长基石

紧扣秋季开学季，农业银

行上海市分行辖内单位深入辖区中小学、高校，常态化开展金融知识“开学第一课”，筑牢青少年金融安全屏障。静安支行、奉贤支行联合上海市治安总队分别走进万航渡小学和西渡小学，面向全校师生开展反诈专项宣讲，结合游戏充值诈骗、网络交友诱骗、虚假链接骗局等青少年高发风险以案说险，引导学生树立理性消费观念，争当“反诈小卫士”。徐汇科技支行多点覆盖校园场景，分别走进华东理工大学、上师大天华学院、上海市材料工程学校，普陀支行走进华东师范大学，杨浦支行走进同济大学，围绕校园贷、征信保护、网络黑灰产、非法代理维权、洗钱风险等重点内容分层精准宣教。通过互动问答、热点结合、警示教育等多元形式，帮助青年群体筑牢金融安全防线、树立正确金融价值观。

精准滴灌新市民，护航新就业群体金融平安

农业银行上海市分行坚持精准赋能，面向新市民、新入市投资者及“两司两员”等新就业群体开展场景化、接地气的金融知识普及。崇明支行联合金调中心崇明分站走进顺丰速运驿站，围绕虚假物流理赔、刷单返利、套路网贷等高频骗局开展宣讲；创新推出“派件即宣教”工作模式，将消保折页、面单信息涂改工具打包为宣教礼包，由快递人员随件派送，以流动传播方式推动反诈知识走进千家万户，拓宽宣传覆盖面。示范区支行走进上海新城投资（集团）有限公司，面向企业职工、新入市投资者普及理性投资、长期投资理念，深度揭示“保本高收益”虚假误导陷阱，强化投资风险揭示与适当性宣导，帮助群众提升风险甄别能力、树立稳健投资观念。嘉定支行、宝山支行精准聚焦快递从业人员群体特点，走进快递驿站开展专场宣教，针对该类群体工作流动性强、金融知识碎片化获取、涉诈风险较高、维权渠道不熟等痛点，普及消费者八项权益、个人信息保护、反诈识诈、正规维权渠道等内容，以零距离上门宣教补齐基层金融知识短板。

激活厅堂主阵地，打造“金融知识行走课堂”

农业银行上海市分行以营业网点为核心阵地，常态化打造“金融知识行走课堂”，依托厅堂宣教专区、客户等候间隙，通过以案说险、互动问答、现场教学等方式开展沉浸式消保宣教。闵行支行、示范区支行在相关网点设立“世赛－消保匠心角”专属展示区域，升级厅堂教育宣传栏、多媒体播放设备与主题展示台，紧扣世界技能大赛六大领域，针对性梳理各行业常见金融消费陷阱，结合科技金融场景，聚焦数字支付、线上信贷、智能理财等高频业务中的消费陷阱、投资风险及新型电信网络诈骗手段，开展精准化消保宣传。

赋能线上宣传矩阵，拓宽金融知识传播半径

农业银行上海市分行积极探索线上宣教新模式，构建数字化知识传播链条。新片区分行立足辖区金融风险特点，深挖真实涉金融纠纷案例，精心制作系列警示教育长图作品，以图文并茂、以案释险的形式拆解骗局套路、普及防范要领。借助微信公众号等新媒体矩阵广泛推送传播，打破时空限制扩大宣教覆盖面，让警示案例直达广大社会公众，引导群众明晰风险边界、掌握避险技巧。

下一步，农业银行上海市分行将持续践行“金融为民”初心使命，建立金融知识常态化普及机制，持续创新宣教载体、丰富宣传内容、延伸服务触角，精准覆盖各类重点客群，持续打通金融教育“最后一公里”，全力守护金融消费者合法权益，为上海营造安全、健康、清朗的金融消费环境贡献农行力量。

金融教育创新破圈 数智赋能守护安心消费

文 | 交通银行上海市分行

提升金融消费者金融素养、保护金融消费者合法权益是银行业坚持以人民为中心的价值取向的具体体现，是维护金融稳定、促进社会和谐的内在要求。交通银行上海市分行积极落实监管部门关于金融教育工作的要求，紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题，以场景化宣传为抓手、以跨界合作为延伸，推动金融知识走出网点、走入百姓日常生活，切实提升广大金融消费者的获得感和安全感。

坚持阵地前移，推动消保提示送上门

交通银行上海市分行不断创新金融教育方式方法，积极构建网格化、精准化、场景化宣传模式，凝聚联动各方力量，推动金融知识从网点厅堂走向街头巷尾、将消保提示送到群众身边。

一是深化“网格化”管理机制，组建宣传联盟。联合属地街道、公安、商圈、商户等多方主体，发起“金融教育宣传伙伴计划”，首批吸纳南汇公交、廣蓮申、熙利来影院集团、BASE CRAFT咖啡等民生领域机构加入，将金融教育融入社区治理和市民日常消费场景，构建覆盖广泛、触达精准的宣传网络。

二是聚焦“两司两员”，实施“精准滴灌”。针对“两司两员”群体日常休憩、金融业务办理、风险防范等实际需求发布专项服务清单，开展“驿路温情”关爱行动。总分行高管层带队深入快递行业一线站点开展走访调研，倾听金融诉求，围绕日常服务痛点、金融知识盲区、风险防范难点等展开深入探讨；依托各网点走进物流园区、快递外卖站点、骑手之家、司机之家，上门开展消保微课堂，把金融服务与暖心关怀送到劳动者身边；积极与快递、外卖企业合作，在快递车、外卖送餐箱上张贴金融安全提示，让金融知识随车轮在城市中传播。

三是关爱银发群体，形式“投其所好”。结合老年群体特点及喜好，走进社区、老年大学、养老院，开展“姣姣金融茶馆”“非遗匠心 财富守护”等系列活动，将金融知识融入传统文化体验，通过点茶、花艺、手作香囊、土布贴画、剪纸拓印等多样化的载体，让老年群体在寓教于乐中学习金融知识，实现传统文化与金融教育的有机融合。

四是打造沉浸场景，开展互动体验。“3 · 15”活动期间，交通银行上海市分行在上海火车站南广场举办金融教育快闪活动，结合火车站及春运返程场景设计“车票打卡 + 游戏闯关”互动形式，提升受众参与度和记忆点；9 月金融教育宣传周活动期间，走进位于浦东核心功能区的花木时光里综合商业中心开展沉浸式互动宣传，引入 AI 机械臂绘画、智能眼镜消保风险识别等数字化体验设备，将反诈防骗、理性消费等知识嵌入游戏环节，让市民在游戏中集章打卡、在体验中学习知识。

深化场景融合，延伸金融教育触角

交通银行上海市分行突破传

统模式，围绕市民出行、消费等高频生活场景，深化“金融 +”跨界合作，将金融知识融入市民出行、消费等日常生活场景，让宣传阵地从网点延伸到城市的各个角落。

打造“骑行金融课堂”，覆盖短途出行人群。与哈啰单车合作，在全市投放共享单车智能开锁语音提示，消费者扫码开锁后即可听到金融安全提示，将金融教育嵌入绿色出行。相比传统海报折页的静态阅读，语音播报把文字转化为听得见、记得住的简短提示，将骑行途中的碎片时间转化为学习窗口。借助共享单车覆盖面广、流动性强的特点，投放覆盖上海全部 16 个行政区，重点瞄准年轻通勤人群和流动游客，金融教育宣传周期间累计触达近 300 万人次。

搭建“公交流动课堂”，覆盖中长途通勤人群。联动公交企业在全市 8 个行政区 7 条公交线路搭建流动宣传阵地，通过咨询讲解、答题互动、“快板说消保”等形式，重点覆盖中老年群体和通勤上班族，与共享单车形成“短途接驳 + 中长干线”的长短互补，打通出行全链路宣教。

开设“金融‘食’验室”，让金融教育更有烟火气。携手海派点心品牌廣蓮申，在上海地区 17 家门店开设“金融‘食’验室”宣传点，设置金融知识主题陈列，在商品展架、包装袋上印制消保小贴士，顾客参与店内趣味问答即可获赠礼品，让消费者在选购糕点、品尝美食的过程中轻松获取金融知识，实现“舌尖上的金融教育”。



▲ 交通银行上海市分行开展“金融‘食’验室”活动

强化数智赋能，守护民生金融安全

顺应数智化转型大趋势，交通银行上海市分行深度探索科技手段与金融教育、适老化金融场景的有机融合，提升消费者权益保护成效。

以数字人民币为突破口，交通银行上海市分行创新推出金融教育主题数币硬钱包，结合“清朗金融网络 守护安心消费”主题，将金融消保知识融入硬钱包卡面设计，传递以金融之盾守护消费安全的理念。同时，硬钱包支持双离线支付、碰一碰交易，无需智能手机即可完成付款，特别适合老年人等不擅长使用智能设备的群体，助力其安心畅享数字生活。卡面及配套手册融入消费者权益保护、防范虚拟货币交易炒作等内容，让每一次支付都成为一次金融教育的触达，既解决银发群体不会用智能支付的痛点，又引导公众认准法定数字货币、远离虚拟货币炒作风险。

消费者权益保护是金融工作的永恒主题，交通银行上海市分行将始终坚持“金融为民”初心，持续把金融教育宣传融入日常、抓在经常，进一步拓展宣传场景渠道，以数智化赋能保障民生福祉，为构建和谐健康的金融消费环境贡献交行力量。

四年深耕暖民心 金融护航新市民

文 | 中信银行上海分行

新市民、新就业群体是上海城市运转、民生保障与产业发展的重要生力军，以外卖配送员、快递员、网约车司机、货车司机为代表的“两司两员”作为新就业群体当中的重点代表人群，扎根城市一线，坚守服务岗位，是守护城市有序运行的重要“奔跑者”。自 2022 年起，中信银行上海分行精准聚焦新市民群体金融短板与生活痛点，持续下沉服务重心、延伸服务触角、创新服务模式。经过四年深耕迭代，中信银行上海分行从初期的专项宣讲、公益服务，逐步升级为常态化、体系化、阵地化的普惠服务体系，成功落地新市民专属的“幸福守护驿站”，全方位筑牢新市民金融安全屏障，以专业、暖心、贴心的金融服务，切实传递金融温度与城市温情。

深耕始于初心，精准宣传筑牢金融安全防线

针对新市民群体金融知识匮乏、风险防范意识薄弱、易遭受电信网络诈骗等突出问题，2022 年 9 月，中信银行上海分行走进头部生活服务企业饿了么（现更名为淘宝闪购），面向平台新市民从业人员，开展“防范金融诈骗，守住您的钱袋子”新市民反诈专项宣讲活动。

结合企业员工集中学习难度大的特点，活动创新采用“线下现场授课 + 线上同步直播”双线融合模式，有效打破时空壁垒，最大化拓宽宣传覆盖面，累计吸引近 700 名企业员工线上线下参与学习。宣讲内容紧密贴合新市民薪资结算、线上消费、网络借贷等高频金融场景，精选近年来高发的典型诈骗案例，系统拆解刷单返利、冒充客服、虚假投资理财等骗局的作案套路与伪装手段，详细讲解金融诈骗应急止损、资金冻结、维权举报等实操流程，有效补齐新市民金融认知短板，全面提升群体反诈防骗与自我保护能力。

服务迭代升级，实现从流动赋能到阵地深耕的质变

依托首轮专项宣讲的良好成效，中信银行上海分行持续深耕新市民服务赛道，聚焦外卖骑手，推动金融宣传与暖心公益服务深度整合、提质增效。经过四年的持续打磨与迭代升级，中信银行上海分行新市民金融服务全面升级，构建起标准化、常态化、品牌化的金融服务新格局。

2026 年初，中信银行上海分行联合普陀区长风新村街道近铁 e 站党群服务站共同打造了新市民专属的服务阵地——“幸福守护驿站”，该驿站坐落于普陀区核心商业商圈，区位优势突出、人群聚集度高，周边汇聚 250 余家各类企业，覆盖从业人员超 6000 名，其中外卖配送员、商圈商户、小微企业从业者、青年白领等新市民群体占比超七成，是区域内新市民就业生活的核心聚集区域，可高效对接新市民多元化、常态化的服务需求。



▲ 中信银行上海分行在近铁 e 站设置的金融图书角

相较于传统单一化的金融宣传模式，“幸福守护驿站”创新构建“金融安全守护 + 便民生活服务”双向融合的复合型服务模式，彻底打破金融服务单一化、形式化的固有壁垒，真正实现金融服务有温度、金融守护有力度。

在便民生活服务方面，驿站精准聚焦新市民户外作业、通勤奔波、临时休憩的现实需求，贴心配备热水供应、手机充电等基础便民设施，为奔波在城市一线的外卖骑手、商圈从业者、务工人员提供专属休憩补给空间，有效解决新市民户外休息难、日常补给难的实际问题，用细微暖心举措践行民生服务初心。

在金融科普服务方面，驿站设立中信银行专属金融图书角，配齐金融基础知识、防非反诈技巧、个人权益保护、理性投资理财等书籍。依托新市民碎片化休息场景，实现金融知识随手学、随时看、常态悟，实现金融守护触手可及、金融服务无处不在。

依托每月 17 日淘宝闪购城市骑手日活动，中信银行上海分行组织辖内网点开展以“关爱骑手、普及金融知识”为主题的系列骑手节活动，将金融知识普及与新业态群体关爱服务深度整合，累计吸引百余名外卖骑手参与，为城市一线奋斗者送上专属金融保障与暖心服务。

深耕细作提质，温情服务彰显金融社会责任

立足驿站优势，中信银行上海分行持续新聚焦就业群体生活中的急难愁盼，不断丰富惠民举措、做实民生工作。针对户外劳动者理发不便的实际难题，驿站常态化开设免费公益理发服务，截至 2026 年 9 月已累计服务骑手近 200 人次；紧扣时令节点开展暖心慰问，暑期为一线骑手送去冰袖、手持小电扇等防暑物资，细致叮嘱高温作业安全注意事项，让新业态群体真切感受金融机构的人文温度与城市暖意。

结合外卖骑手高频转账、线上支付、薪资代收的职业金融特点，中信银行上海分行消保公益讲师团队立足驻点阵地，结合真实典型案例，以通俗接地气的表达方式，深度拆解电信网络诈骗、刷单返利、冒充客服退款、非法网贷等高发金融骗局，全面普及银行卡规范使用、个人征信维护、存款保险保障、理性借贷消费等重点金融知识，有效破除新市民金融认知误区，提升风险识别与自我保护能力，全力守护新市民财产安全，筑牢基层金融安全防线。

金融为民，深耕不辍。下一步，中信银行上海分行将始终坚守金融初心、践行社会责任，持续优化“幸福守护驿站”服务功能、丰富服务场景、完善服务体系，持续打通新市民普惠金融服务“最后一公里”，以更精准、更专业、更暖心的综合金融服务，护航新市民安居乐业、助力城市高质量发展。

党建引领消保路 精准宣教进万家

文 | 浙商银行上海分行

2026 年金融教育宣传周期间，浙商银行上海分行坚持以党建为引领，紧扣“清朗金融网络守护安心消费”主题，组织全辖支行深入开展“消保提示送上门”专项行动。各级党组织把党建引领贯穿金融消费者权益保护全过程，用党建“红色引擎”驱动消保宣教走深走实，切实发挥党员和青年志愿者积极性，让专业、贴心的金融知识与反诈宣传等精准送到群众家门口，用心用情守护人民群众安心、放心的金融消费环境。

活动期间，浙商银行上海分行统筹部署、上下联动，各支行党支部立足辖区实际，围绕老年群体、青少年、新市民、新业态从业者等重点人群多点位、多场景同步发力，推动金融宣教阵地从厅堂延伸到社区、校园、园区和企业一线，以党建引领书写金融为民的生动实践。

党建引领，把红色动能注入消保最前沿

浙商银行上海分行坚持“党建带消保、消保促党建”，把金融消费者权益保护纳入党建工作统筹谋划、一体推进，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，让党旗在消保一线高高飘扬。

闸北支行党支部依托主题党日活动，联动大宁路派出所走进九州锦养老院，开展警银共建反诈宣传。针对老年群体金融认知有限、风险防范意识薄弱的特点，党员志愿者用通俗易懂的方言和身边真实案例，为老人们细致拆解虚假高息理财、养老投资骗局、保健品虚假推销、冒充公检法恐吓诈骗等常见套路，反复叮嘱大家面对“高收益零风险”“专属养老福利”“免费上门服务”等诱惑保持清醒，坚决不轻信陌生话术、不泄露个人信息、不向陌生账户转账，真正把党建初心转化为守护“养老钱、保命钱”的惠民实效。

虹桥支行组织党员及青年骨干走进闵行区七宝明强幼儿园，聚焦教师群体日常容易遭遇的电信网络诈骗、虚假投资理财、冒充家长退款等高发骗局，结合真实案例深入浅出剖析诈骗分子的惯用套路，把专业、贴心的金融服务送到教育工作者身边。从养老院到校园，从网点到社区，各支部党员亮身份、作表率、当先锋，以高质量党建赋能高质量消保，让消保工作更有方向、更有根基、更见实效。

精准滴灌，把提示送到群众“家门口”

浙商银行上海分行坚持“需求导向”，针对不同群体金融知识短板精准投放宣教资源，推动金融宣教由“大水漫灌”

向“精准滴灌”转变。

陆家嘴支行“四箭齐发”，扎实推进“消保提示送上门”专项行动，一是青年员工代表在宣传周期间连续五天赴浦东新区政务服务中心咨询柜台轮值，面向企业注册开户、个人工商登记等不同办事群体精准匹配金融知识宣教，把金融合规服务与政务服务深度融合；二是以网格划分网点周边民生场景，实现对周边 1 公里内十余家便民商超宣教点位全覆盖；三是针对外卖骑手、快递配送员走街串巷、接触群众广泛的特点，讲解“刷单返利”“虚假快速贷款”等高频诈骗陷阱，让金融知识顺着城市流动的脉络渗透千家万户；四是走进辖区环卫站，开展“夏日清凉 + 消保提示”公益送上门活动，把贴心关怀送到环卫工人“休息点”。

静安支行分场次走进快递集散点、环卫清道班、康养集市，面向新业态从业者、户外劳动者、社区老年居民等不同圈层精准宣教，累计覆盖数百人。自贸试验区分行聚焦司机、快递骑手“两司两员”群体，走进司机之家、快递站点，精准补齐新业态群体金融知识短板。

杨浦支行针对在沪工作生活的外籍人士开展双语宣教，重点讲解跨境资金使用、电信诈骗典型套路、个人金融信息保护等内容，同时走进合作企业以案科普，帮助企业员工掌握实用、可落地的防骗避险技巧。

长宁支行联合上海市金融消费纠纷调解中心，走进街道社区事务受理服务中心，为基层职工普及“未知链接不点击、陌生来电不轻信、个人信息不透露、转账汇款多核实”的“三不一多”原则，并现场教授的“一看、二摸、三透光”反假币识别方法。

奉贤支行则分场景推进厅堂定点宣讲、社区户外宣讲、校园青少年宣讲，打通金融知识传播“最后一公里”。一条条精准触达的“宣教线”，织密不同群体的“安全网”，让金融服务真正下沉到基层一线。

用心用情，让消保服务更有温度

浙商银行上海分行把金融宣教与便民暖心服务有机结合，摒弃单向说教，用“金融科普 + 暖心关怀”拉近银行与群众的距离。

嘉定支行联合社区为 70 岁以上老人举办集体生日会，配合精彩文艺表演与幸运抽奖，让居民在轻松愉悦的氛围中学金融、懂金融、守安全；静安、陆家嘴、自贸试验区分行先后为环卫工人、快递骑手、一线司机送去防暑清凉物资，向不畏高温、坚守岗位的城市劳动者致以崇高敬意；松江支行手把手指导老年客户下载“国家反诈中心”APP，分行营业部、闵行支行、花木支行志愿者以身边案例开展一对一、面对面的贴心讲解，把“不轻信、不透露、不转账”等实用口诀送到群众心里；普陀支行走进社区党群服务中心，手把手讲解手机银行便捷操作、线上查询、便民缴费等功能，让居民轻松体验智能金融带来的便利；金桥支行联合党群服务中心，为老年居民发放宣传折页、现场答疑，把金融知识转化为听得懂、记得住、用得上的生活常识。

从生日会到清凉礼，从“一对一”到“手把手”，一次次有温度的陪伴，让消保宣教既冒热气、更接地气，真正成为群众“听得懂、记得住、用得上”的实用课堂。

以党建领航，以精准护安，以温度暖心。下一步，浙商银行上海分行将持续以金融教育宣传为重要抓手，深化“消保提示送上门”长效机制，常态化开展进社区、进校园、进园区、进企业宣教活动，推动金融知识普及向“最后一公里”延伸，以党建引领赋能金融为民，全力营造安全、清朗、有序的金融消费环境，切实守护人民群众的“钱袋子”与安全感。

金融为民守初心 消保服务暖民心

文 | 宁波银行上海分行

金融消费者权益保护，关系千家万户，也关乎金融市场的健康运行。为提升社会公众金融素养，维护金融消费者和投资者合法权益，宁波银行上海分行紧扣 2026 年金融教育宣传周工作部署，落实“消保提示送上门”专项行动要求，聚焦“两司两员”等新就业群体和“一老一少”、农村居民、残障人士等重点人群开展精准宣教，推动金融知识下沉基层、直达群众，以有温度、有实效的金融服务守护百姓安心消费。

强化组织领导，细化责任分工

为贯彻落实监管通知中的工作要求，确保宣传活动有序开展，宁波银行上海分行成立专项教育宣传工作小组，由分行消保部牵头抓总，各部门、支行负责人协同履职，明晰分工、压实责任，统筹推进本次金融知识宣传各项工作。

本次活动以“清朗金融网络 守护安心消费”为口号，围绕群众关心关注的内容，针对不同金融消费者群体的金融知识需求，分类别、分人群、多渠道、多样式地开展精准化教育宣传，主动推动金融教育下沉基层，把金融风险提示送到百姓身边，提醒群众远离虚假宣传、非法中介、非法金融和电信诈骗等，切实提高金融消费者风险识别及防范能力。

深化宣传教育，拓宽宣教渠道

金融知识普及，既要守住网点阵地，也要走进线上空间、延伸到群众身边。宁波银行上海分行精心策划组织本次金融教育宣传周活动，积极践行以人民为中心的价值取向，下沉宣教重心，围绕群众的日常金融服务场景，制作通俗易懂的金融风险提示，开展“消保提示送上门”专项行动，保障金融消费者权益，助力共创美好生活。

网点是服务客户的第一窗口。宁波银行上海分行各营业网点主动做好“阵地化”宣传，通过摆放宣传折页、滚动播放海报标语等方式，营造浓厚宣传氛围。一线员工向进入厅堂的客户发放宣传资料，普及基础金融产品和服务知识，加强风险预警提示，严格规范相关工作流程，客观真实提示金融产品风险；对转账汇款客户及时提示欺诈风险，并畅通投诉渠道、提高处理时效，充分发挥厅堂教育宣传基地作用。

同时，宁波银行上海分行借助互联网资源和途径，围绕金融产品适当性、金融领域非法中介乱象、电信网络诈骗等社会关注热点，制作“以案说险”长图，通过官方微信公众号向



▲ 宁波银行上海分行推进商圈阵地宣传，面向商户经营者和往来市民普及消保知识

社会公众发布，提醒群众保护个人信息和财产安全，提升风险防范意识和依法维权能力。

活动期间，宁波银行上海分行聚焦不同群体的金融知识需求及风险防范痛点，主动联合不同行业组织开展贴近人民群众的线下普及活动。分行营业部、南汇支行、闵行支行面向老年人举办主题教育宣传活动，指导老年人使用智能化支付工具，解决老年人运用智能化银行服务的难题；崇明支行、奉贤支行、青浦支行以厅堂为圆心辐射周边村镇，开展了一系列进农村的教育宣传活动，挨家挨户、逐字逐句向村民们普及基础金融知识；闵行支行联合梅陇派出所开展反诈宣传，现场指导消费者下载安装国家反诈中心APP；虹桥支行、宝山支行走进周边社区举办金融知识讲座，围绕金融消费者日常关注的热点、焦点问题，引导公众增强风险防范意识、自觉远离非法金融活动；联洋支行、长宁支行走进企业开展专场普及，为企业员工送上金融知识宣传手册，以真实案例警醒消费者理性投资、保护个人信息、依法维护权益。

聚焦靶向发力，精准定向宣传

针对新就业群体工作流动性强、碎片时间有限的特点，宁波银行上海分行消保部与支行携手走进辖区核心商业商圈，创新开展“清凉送关爱＋金融科普”融合宣教活动，把金融知识送到城市奔跑者身边。分支行员工在派发凉感毛巾等慰问物资的同时，围绕虚假网贷、刷单返利、个人信息泄露等高频风险开展面对面宣讲，普及理性借贷、防诈识骗、金融消费维权等实用知识，现场答疑解惑，并依托骑手驿站、户外点位开展场景化宣传，避开工作高峰实现高效触达。

与此同时，宁波银行上海分行同步推进商圈阵地宣传，借助商超人流量大的优势设置宣传点位，面向商户经营者和往来市民普及征信知识、支付安全、纠纷调解渠道等内容，讲解多元解纷途径，进一步扩大专项行动辐射范围。

金融教育宣传周期间，宁波银行上海分行立足基层网点，发挥一线员工贴近社区、贴近群众的优势，通过多点位联动扩大宣传覆盖面。活动既面向新就业群体补齐金融知识短板，也向广大市民普及合法维权渠道和风险防范常识，帮助群众识别非法金融活动，压缩“黑灰产”滋生空间，推动金融教育进一步直达基层。未来，宁波银行上海分行将继续把宣教融入日常服务，持续提升金融消费者的获得感和安全感。

砥砺金融为民初心 守“沪”万家灯火安宁

文 | 杭州银行上海分行

金融消费者权益保护，是金融工作人民性的体现，也是金融业高质量发展的民生底色。为深入贯彻落实相关监管部门对金融消费者权益保护工作的决策部署，积极响应2026年“金融教育宣传周”工作要求，杭州银行上海分行坚持系统谋划、全域联动，组织辖内各网点开展形式多元、内容丰富的金融教育宣传活动，把金融知识、风险提示与便民服务送到群众身边，打通金融消保宣传的“最后一公里”。

参与顶层设计，以研思献策赋能“为民办实事”

金融消保既要做好一线宣教，也要立足实践助力制度优化。杭州银行上海分行不仅全面推进厅堂和外拓的各类宣教活动，更以专业能力参与金融便民政策的前瞻性研究。近期，国家金融监督管理总局、民政部、司法部联合发布《关于推广浙江省、青岛市已故人士金融账户查询服务试点经验的通知》，杭州银行上海分行借鉴台州分行相关经验，积极参与上海金融监管单位牵头开展的“个人金融身后事”相关政策及操作要求制定，围绕继承提取中的“减证便民、把握风险”原则，结合基层业务实操沉淀，提出兼具合规性与落地性的政策建议。这一举措不仅体现了杭州银行上海分行在制度层面践行“为民办实事”的主动作为，更是对金融消保助推金融服务领域治理体系与治理能力现代化的积极探索，使“消保提示送上门”从单一的知识普及升级为涵盖政策倡导、制度优化、服务落地的系统性工程。

跨越数字鸿沟，以数智服务打破普惠壁垒

数字化便民服务推广是“消保提示送上门”专项行动的重要抓手。杭州银行上海分行坚持“数智惠民”导向，把数字化服务普及融入金融宣教全过程，重点帮助老年群体破解数字鸿沟难题，推动金融科技成果惠及各类群体。

宣传周期间，杭州银行上海分行兼顾重点群体帮扶与大众数字金融科普。

面向老年群体，辖属各网点工作人员走进社区开展适老化金融服务宣教，演示手机银行适老版、智能线上客服、线上业务办理等数字化便民服务，更以“一对一”陪伴式教学，指导老年人完成余额查询、水电缴费、转账汇款等高频操作；厅堂同步设置网银服务体验区，配备专人引导，将“送上门”与“请进来”有机结合，让智能金融服务可感可及。

面向社会公众，杭州银行上海分行依托上海市金融展、

教育展及国际花卉展等平台，设立杭银专属驿站，通过屏幕互动、扫码体验等方式，集中展示移动支付、数字人民币、线上信贷等便民创新成果，普及支付便利政策与数字金融安全知识，让便民金融红利触达更多社会群众。

畅通解纷渠道，以法治力量护航理性维权

引导消费者通过正规渠道理性表达诉求、依法维权，是“消保提示送上门”专项行动的关键环节。杭州银行上海分行围绕协商、调解、仲裁和诉讼等多元化解路径开展系统化普及，帮助群众知权、用权、护权。

在社区宣教中，杭州银行上海临汾路、本溪路支行面向老年群体重点普及防范养老诈骗、识别非法集资及理性投资知识的同时，还介绍了金融消费纠纷的投诉受理渠道和调解流程。通过以案释法、以例示理的方式，帮助老年群体了解遭遇金融纠纷时如何通过正规渠道维护自身权益，避免因信息不对称而陷入非法“代理维权”的骗局。

此外，杭州银行上海分行在各网点公示投诉受理电话和调解申请流程，确保群众在需要时能够快速找到正规维权渠道，真正实现“维权有门、解纷有路”。

分层精准施策，以创新宣教模式筑牢防险屏障

消保宣教，贵在精准。针对不同群体的金融需求与风险特征，杭州银行上海分行聚焦“两司两员”新市民、在校学生、老年群体等重点人群，分类制定宣教方案，紧扣社区网格化管理要求，循序推进周度、月度、季度主题宣教活动。

聚焦“两司两员”，为新市民群体筑牢安全防线。杭州银行上海分行营业部、长宁支行立足辖区特点，深入配送站点、司机驿站及接单集散地，以“微型沙龙”“案例快讲”等灵活形式，重点提示金融“黑灰产”侵害、互联网贷款陷阱、虚拟货币炒作等风险，面对面讲、点对点提，帮助新市民强化账户安全意识、树立理性借贷观念，切实增强对金融黑灰产的“免疫力”。

深耕“校警银·社警银”，构建网格化宣教格局。在“校警银”方面，杭州银行上海分行携手“上海社区晨报”走进复旦大学，向在校学生普及征信保护、防范非法校园贷知识；联合华东政法大学研究生法援中心，从法律视角剖析金融黑灰产运作逻辑，提升青年群体辨别和维权能力；依托“家长讲堂”，持续走进中小学校园举办“小小银行家”“雏鹰理财”等职业体验活动，推动金融素养教育向低龄化、常态化发展。在“社警银”方面，杭州银行上海分行各支行联合属地街道、派出所参与社区共建共治，走进养老机构、社区邻里汇和大型主题公园，通过文艺演出、专场观影、有奖竞答等方式，生动再现养老诈骗的常见套路，普及防范养老诈骗、非法集资等要点，帮助老年群体守好“养老钱”。

扎根民生场景，以长效机制夯实消保根基

在此次金融教育宣传周期间，杭州银行上海分行在数字化金融便民服务推广、多元纠纷化解渠道普及、精准化宣传和提示等方面形成了系列良好做法与创新举措，构建了覆盖广、层次深、效能实的金融教育生态。

未来，杭州银行上海分行将继续坚守“金融为民”初心，以群众的获得感和满意度作为衡量消保工作的标尺，持续深化“消保提示送上门”专项行动，健全教育宣传长效机制，推动知识普及常态化、风险提示精准化、便民服务数智化，用更实的举措、更暖的服务，助力上海营造规范透明、安全有序的金融消费环境。

守金融为民初心 筑万家安心之堤

文 | 南京银行上海分行

2026 年 9 月 7 日，国家金融监督管理总局、中国人民银行、中国证监会联合启动 2026 年金融教育宣传周活动。围绕“清朗金融网络 守护安心消费”主题，南京银行上海分行以金融宣教“五进入”为线下抓手，聚焦“一老一少一新”“两司两员”、残障人士、外籍人士等重点人群，把“消保提示送上门”专项行动做深做实——从网点厅堂到街头驿站，从快递包裹到地铁屏幕，让金融安全的种子在城市的每个角落生根发芽。

阵地前移，驿站搭到群众身边

宣传周期间，南京银行上海分行辖内 20 家网点统一设立“金融教育宣传周”宣传台，在消费者保护宣传服务区、电子银行服务区、客户等候区安排消保宣传员，通过金融知识讲堂、一对一讲解等形式，提醒客户远离电信诈骗、非法集资、养老领域金融诈骗等非法金融活动。进店即见、入眼即知，网点厅堂成为金融消保的第一道防线。

走出厅堂，一支支“移动消保驿站”开进城市深处。在中共二大纪念馆所在的辅德里公园，驿站把红色文化宣教与金融为民服务融为一体，向市民普及防范金融网络乱象、反诈防骗、支付安全、依法理性维权等实用知识；驿站还延伸到社区、产业园区和快递站点。脚步到哪里，金融消保的课堂就开到哪里。不少居民感慨：“在驿站聊几句家常的工夫，反诈口诀就记住了。”

精准滴灌，提示讲到百姓心坎

诈骗手法因人而异，宣教方式就不能“一套模板打天下”。把“我说你听”变成“你问我答”，把“大水漫灌”变成“精准滴灌”，是南京银行上海分行做好金融宣教的一贯追求。群众在哪里，宣教的阵地就在哪里；风险在哪里，提示的声音就响到哪里。

面向老年群体，南京银行上海分行持续走进社区，紧扣养老诈骗高发痛点，把电信诈骗、养老投资骗局、以房养老陷阱等典型案例编写成沪语段子、情景短剧，特邀“金融反诈脱口秀”演员，用“连档模子”“撬边模子”等沪语俚语活灵活现地演绎骗子套路。台上演得真切，台下老人笑得前仰后合——笑声里记住的防骗口诀，比传单上印的更难忘记。

面向“两司两员”——快递员、外卖员、网约车司机、货车司机，南京银行上海分行把金融消保课堂搬进快递站点。这一群体手机不离手、时间碎片化，容易成为刷单返利、虚假网络贷款、高薪招聘骗局的目标。工作人员抓住从业人员的休息间隙开设“流动金融安全课”，把常见骗局提炼成朗朗上口的警示口诀，现场发放宣传单页。在此基础上，南京银行上海分行将金融安全提

醒单页随快递包裹、配送订单一同派送，让快递员化身“流动宣传员”。一份单页的分量很轻，装着的却是一份安心；它随车轮转动、随脚步延伸，把金融消保提示送进千家万户。

面向残障人士，网点提供一对一专属服务，通过语音指导、手语辅助等方式推广无障碍服务与便利化措施，让金融服务的温度不因身体障碍而打折；面向外籍人士，南京银行上海分行持续优化账户开立、资金存取等高频业务流程，加强网点双语标识和外文指引建设，提升一线人员涉外业务办理与宣教引导能力。同时，南京银行上海分行以进社区、进校园、进企业、进商圈、进乡村的“五进入”为载体，覆盖城乡居民、在校学生、企业职工、新市民等群体，把“送政策、送支持、送温暖”落到不同人群的真实需求上。

同频共振，宣教融入线上线下

线下热度不减，线上矩阵同步共振。聚焦网络金融风险，南京银行上海分行主动开展“以案说险”等线上素材的设计制作，在官方微信公众号推出《鑫消保 青春不负债，消保护远航》《鑫消保 警惕代理维权陷阱 远离金融黑灰产侵害》《鑫消保 守护养老钱，安心享晚年》等原创内容，以案释法，提示消费者警惕非法代理维权、远离金融黑灰产，守好自己的“钱袋子”。

围绕消费者最关心的维权问题，南京银行上海分行在宣教中同步提示：遇到金融纠纷，应通过营业网点、官方客服等正规渠道理性表达诉求，切勿轻信“代理维权”“全额退保”等第三方机构的承诺，以免落入信息泄露和财产损失的双重陷阱。

传播渠道上，南京银行上海分行联合《社区晨报》发布 30 万份 9 月金融教育宣传特刊；在上海人民广场站、南京东路站等地铁便民信息屏投放主题海报，让金融消保知识融入市民日常出行场景；联动上海报业集团旗下新媒体矩阵及大 V 垂类 IP 微信视频号，以短视频、长图文、互动问答等轻量形式持续输出消保内容。网点厅堂则设置公众教育专区，摆放宣传海报折页，工作人员手把手指导老年客户使用智能柜台、手机银行等适老产品——金融知识讲清楚了，数字化便民服务也就自然用起来了。

枝叶关情，温暖送到群众手边

在快递站点，宣教没有讲台。趁着分拣包裹的间隙，快递小哥从工作人员手上接过的，除了一份暖心慰问品，还有一张金融知识单页——刷单返利、虚假网络贷款、高薪招聘，这些与他们的生活最贴近的骗局，被写成几句好记的话。这些单页随包裹一同出发，随着车轮与脚步穿过街巷，把提醒送到居民手中。

一堂没有讲台的课，其实在回答同一个问题：讲出去的东西，群众到底需不需要、听不听得懂。金融宣教要真正抵达群众，前提是站到群众的位置上——说他们听得懂的话，在他们有空的时候，讲他们真正会遇到的事。金融知识本身并不难，难的是让它在恰当的时候、以恰当的样子，出现在群众最需要的地方。宣传周期间，相关原创风险提示通过网点厅堂、线上渠道和地铁站点发布，累计触达受众超 100 万人次。

数字背后，是一个朴素的道理：金融消保的成效，取决于与消费者之间的距离——物理的距离、语言的距离，还有认知的距离。

网络金融乱象花样翻新，治理难以一劳永逸。正因如此，对银行业而言，与其在下游疲于处置纠纷，不如在上游用心播种认知；与其把宣传做成一次集中发力，不如把它变成一种日常功夫。当金融知识真正从“听得见”走向“记得住、用得上”，金融消保也就从一项活动沉淀为一种能力。这既是金融机构的职责，也是守护百姓“钱袋子”最经济、最有效的方式。

多元场景绘就“安心图” 守护群众消费安全

文 | 民泰银行上海分行

在金融业态日新月异、消费场景不断延伸的当下，守护消费者的“钱袋子”不仅是金融机构的责任，更是维护社会稳定的基石。值此金融教育宣传周之际，民泰银行上海分行紧扣“守护安心消费”主题，创新构建“三堂四进”宣教新模式。通过建立长效机制，将金融知识送进学校、社区、商户及街头巷尾，以精准化、场景化、人性化的服务，切实守护群众的“钱袋子”。

立足长效，筑牢宣教“压舱石”

金融教育非一日之功，唯有常抓不懈，方能久久为功。民泰银行上海分行深刻认识到，金融宣教工作不能仅停留在“宣传周”的节点上，而应融入日常、抓在经常。

为此，民泰银行上海分行建立了金融教育宣传长效机制，制定并发布了相关考核办法，将宣教工作纳入各支行年度绩效考核体系，确立了“总行统筹、支行落实、全员参与”的工作格局，明确要求各支行不仅要完成规定动作，更要结合属地特色进行“创新动作”：鼓励各网点走出柜台，将服务触角向社区、乡村、商圈延伸，推动金融服务“下沉”。通过制度化的约束与激励，确保金融宣教工作从“突击式”向“常态化”转变，从“被动响应”向“主动出击”升级，为守护消费者安心消费筑牢制度根基。

创新“三堂”课，打造沉浸式宣教新场景

本次宣传周期间，民泰银行上海分行开设“三堂”特色课程，针对不同场景与人群，量身定制金融教育宣传知识科普内容，推动金融宣教提质扩面。

校园“启蒙堂”：守护青春“零风险”。走进校园，民泰银行上海分行面向中小学生群体开设“金融安全启蒙课”。奉贤支行、青浦支行联合辖区多所中小学开展“小小银行家”体验活动。工作人员摒弃枯燥说教，通过情景剧演绎、互动问答等生动形式，还原“为偶像打榜被骗”“游戏皮肤虚假交易”等真实案例，深入浅出地讲解如何识别网络刷单、防范非理性消费。活动不仅传授防骗技巧，更在孩子们心中种下“理性消费、诚信金融”的种子，引导他们树立正确的金钱观和价值观，帮助他们在复杂的网络环境中筑起第一道防线。

银发“智慧堂”：跨越数字“鸿沟”。针对老年群体，川沙支行走进川沙新镇老年大学开设“银发智慧课堂”。工作人员结合本地真实涉老案例，深度复盘虚假养老投资、保健品返利、冒充公检法及亲友借钱等高频骗局。通过细致拆解从“诱导铺垫”到“催促转账”的全套作案流程，生动还原骗子话术与心理陷阱，将抽象风险转化为直观警示。通过面对面的耐心讲解与实操演练，帮助老年人消除对数字金融的恐惧，让他们在享受科技便利的同时，也能守好自己的“养老钱”，真正实现“老有所学、

老有所安”。

厅堂“金融知识课堂”：服务外籍“新市民”。在网点厅堂，分行营业部特别开设“金融知识微课堂”，邀请外籍客户参与。针对外籍人士在语言沟通、政策理解等方面的痛点，工作人员结合近期高发的“冒充使馆签证诈骗”“私下非法换汇”等真实案例，用中英双语拆解诈骗套路，重点讲解跨境电信诈骗的识别方法与应对措施。外籍友人认真翻阅中英文对照宣传折页，针对日常消费、换汇、资金划转中遇到的疑问积极提问。工作人员逐一细致答疑解惑，同步普及假币收缴相关法律法规、规范处置流程，并提醒妥善保管账户密码及个人证件信息。这一举措不仅提升了外籍客户的金融素养与风险防范能力，更展现了我行开放包容的服务形象，助力营造国际化、便利化的金融消费环境。

延伸“四进”，织密风险防控“安全网”

为了让金融知识真正“飞入寻常百姓家”，民泰银行上海分行将宣教触角进一步延伸，开展“四进”行动，将风险提示送到最需要的地方。

送风险提示进商户，共筑“诚信防线”。深入商圈市场，将《防范电信网络诈骗风险提示函》及防骗指南直接送到商户手中。奉贤支行、宝山支行工作人员走进沿街商铺与小微企业，结合近期高发的“虚假发货”“冒充公检法”等涉商诈骗案例进行面对面剖析。通过“以案说法”，不仅提升了商户的识骗防骗能力，更引导商户在经营中自觉抵制非法金融活动，共同维护公平有序的市场环境。

关爱“两司两员”，守护城市奔跑者。针对外卖员、快递小哥等新就业群体，静安支行、金山支行的党员志愿者工作人员走上街头，在骑手休息站、配送站点设立临时宣传点，发放防诈宣传单。考虑到他们工作节奏快、时间碎片化的特点，工作人员重点讲解了“冒充客服退款”“虚假兼职刷单”等针对该群体的诈骗手段。同时，为慰问辛勤劳作的骑手们，工作人员还为他们送上了饮用水等实用物资，让关爱与警示同行，守护城市“奔跑者”的财产安全。

深化阵地建设，构建“社区消保服务圈”。在网点内部，我们设立标准化的“金融宣教专区”，将消保服务融入客户办理业务的每一个环节，让网点成为传播金融知识的“前哨站”。通过日常性金融知识普及、便民服务及微沙龙活动，提升客户参与度，确保金融消费者“听得懂、能理解”。

更重要的是，部分支行积极探索“银社共建”模式，与所在街道、社区居委会建立常态化合作机制。网点不再局限于“等客上门”，而是主动“走出去”，如松江支行将金融课堂搬进社区党群服务中心、居民活动室。通过定期举办“慰问活动”、设立“社区金融联络员”等方式，将反假币、防范非法集资、理性投资等知识送到居民家门口。这种“网点＋社区”的双向联动，不仅打破了物理网点的时空限制，更让金融宣教真正融入了居民的日常生活，构建起一个全方位、全天候的社区消保服务圈。

丰富线上载体，形成“全域联动”宣传合力

在线上宣传方面，民泰银行上海分行依托官方微信公众号，定期发布“以案说险”专栏，精选真实发生的典型案例，用通俗易懂的语言进行风险提示；同时，制作原创金融教育宣传海报，以简洁明了的视觉形式传递核心知识点。虽然目前线上宣传的覆盖面和互动性仍有较大的提升空间，但民泰银行上海分行正积极总结经验，逐步探索短视频、长图等更生动的形式，力求让金融知识“活”起来。线上宣教是一项长期工程，未来，将进一步加强与外部媒体的联动，持续优化宣传策略，切实提升金融消保工作的社会关注度与影响力。

1 公会举办长三角科技金融交流座谈会暨 G60 科创走廊金融服务经验分享活动

10 月 10 日下午，长三角科技金融交流座谈会暨 G60 科创走廊金融服务经验分享活动在沪举办。本次活动以“推进科技金融提质增效 引领发展新质生产力”为主题，由公司与科技金融专业委员会主任单位浦发银行承办。来自上海金融监管局、G60 创新研究中心、G60 金融服务中心、上海市银行同业公会、江苏省银行业协会、浙江省银行业协会、安徽省银行业协会、宁波市银行业协会、长三角区域银行业机构代表、科技企业代表等 50 余人参加。

会上，四家来自生物制药、数字创意、人工智能与智慧养老领域的科技企业分别介绍了企业发展历程、商业模式和技术优势、未来产业规划，以及融资需求及面临的实际困难，并结合自身所处的行业赛道，分享了科技型企业在不同发展阶段对金融服务的差异化诉求，银行代表与企业作了深入交流。来自长三角区域各银行业金融机构围绕“科技金融”主题分别作了交流发言，分享各地在优化机制体制建设、加强科技金融生态建设、推进知识产权金融生态综合试点、提升科技金融风险识别能力，以及开展 G60 科创走廊金融服务等方面采取的良好举措和创新实践。参会代表还实地参观了 G60 科创走廊展厅。

本次活动是五地银协深入贯彻党中央、国务院关于“加快高水平科技自立自强，引领发展新质生产力”的战略部署，落实《国家金融监督管理总局关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》《关于推进上海银行业保险业科技金融提质增效的意见》等文件要求的具体举措。

下一步，长三角区域银行业协会将在国家金融监督管理总局各有关监管局指导下，深入贯彻落实长三角一体化发展战略，充分发挥行业协会的平台和桥梁作用，深化长三角协同创新体系建设，加大金融支持创新力度，推动跨区域共建共享，提升一体化服务水平，为长三角一体化高质量发展贡献金融力量。

2 公会举办“跨境金融赋能高水平对外开放 助力上海国际金融中心能级提升”新闻通气会

10 月 13 日，公会在中国银行上海市分行举办“跨境金融赋能高水平对外开放 助力上海国际金融中心能级提升”新闻通气会。上海市银行同业公会会长，中国银行上海市分行党委书记、行长陈志能；进出口银行上海分行党委书记、行长庞淑钦；农业银行上海市分行党委委员、副行长王嵘；中信银行上海分行党委书记、行长朱义明；浦发银行上海分行党委书记、行长汪素南；渣打中国行长兼副董事长鲁静；花旗中国行长、花旗集团中国区首席执行官张文杰等 7 位机构负责人发言，30 余家新闻媒体参会。会议由公会常务副会长丛阳主持，公会秘书处负责人及相关部门参会。

7 家银行机构的负责人立足上海国际金融中心建设战略定位，聚焦离岸金融创新突破、跨境结算效能升级、汇率避险体系筑牢、综合跨境金融服务提质等重要方向，阐释银行业赋能高水平制度型开放、助推人民币国际化、服务实体经济全球布局的实践路径，分享各机构的创新举措与实践成果，并就媒体关注的相关问题作答。

3 公会金融租赁专业委员会召开 2026 年第四次工作会议暨“可控核聚变产业链前瞻”专题培训

10 月 16 日上午，公会金融租赁专业委员会召开 2026 年第四次工作会议暨“可控核聚变产业链前瞻”专题培训。上海金融监管局非银处相关人员、公会秘书处负责人、专业委员会全体成员参加会议，会议由专业委员会副主任、招银金租战略发展部总经理孙淑云主持。

会议讨论了专业委员会下一阶段重点工作和明年工作设想。工作会议后举办了“可控核聚变产业链前瞻”专题培训，培训围绕“核复兴时代到来，核电技术持续迭代”“可控核聚变：人类的终极能源”以及“可控核聚变的产业链拆解”等三大方面，结合具体实例及详实数据，进行了深入浅出的解析，参会人员积极互动、踊跃交流。

4 公会安全保卫专业委员会、金融科技专业委员会联合举办“上海银行业安防体系网络安全建设”专题培训

10 月 20 日下午，公会安全保卫专业委员会、金融科技专业委员会联合举办“上海银行业安防体系网络安全建设”专题培训，两家专业委员会成员单位相关部门负责人及业务骨干等 70 余人参加。培训由公会安全保卫专业委员会主任、上海农商银行安全保卫部总经理金保华主持。

培训邀请安防物联网安全领域专家、北京市安防协会技术专家郎颂授课，围绕银行业安防体系网络安全风险态势、典型入侵案例剖析、相关法律法规解读和关键安全防护措施等内容开展讲解，并从资产测绘、准入控制、脆弱性监测、网络行为分析、视频存储合规检测等方面提出关键安全防护措施建议。交流环节，兴业银行上海分行、民生银行上海分行分别就“兴安盾”安防网络与终端防御系统建设、物联网智能设备网络安全管控项目实施情况作经验分享。

本次培训为会员单位加强安防体系网络与数据安全的源头治理、提升安防系统网络安全防护与合规管理能力提供了有益参考，也为促进会员单位间交流互鉴、共同维护上海银行业安全稳健运行发挥了积极作用。

5 公会风险管理专业委员会举办智能风控创新应用现场学习交流活动

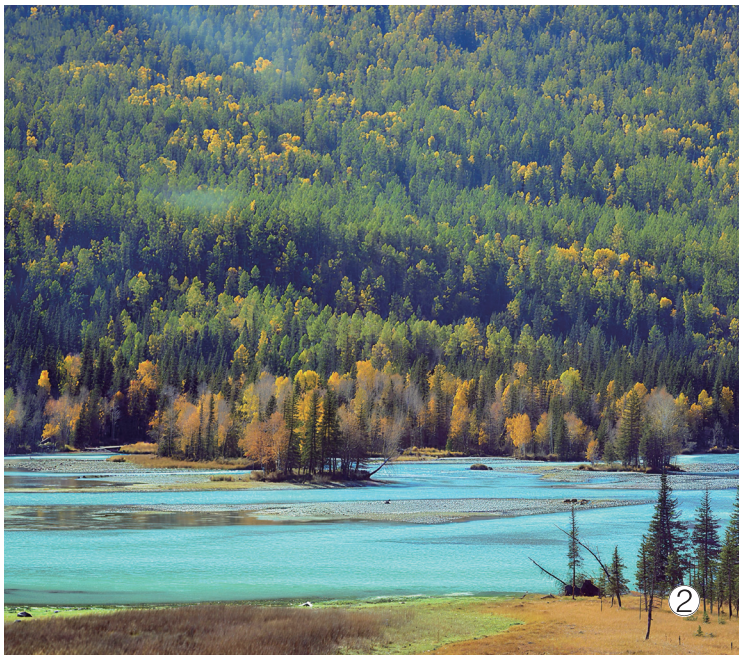
为近距离了解数智化创新前沿动态，加快银行业风险管理智能化转型，10 月 21 日下午，公会风险管理专业委员会赴“模速空间”创新生态社区举办智能风控创新应用现场学习交流活动。本次活动由专业委员会副主任单位、浦发银行上海分行承办。公会秘书处负责人、专业委员会全体成员单位代表参加。会议由专业委员会主任单位、工商银行上海市分行风险管理部副总经理徐浩主持。

首先，专业委员会系统了解“模速空间”的成立背景、发展理念及“上下楼就是上下游”的产业协同优势，对发展新质生产力的加速度与新模式有了更直观的认识。随后，专业委员会赴中国——金砖国家人工智能发展与合作中心运营基地进行参观。“金砖 AI 基地”是我国面向金砖国家乃至全球开展人工智能国际合作的国家级制度性平台，通过平台专业人员的讲解，大家深入了解了我国在推动全球 AI 治理与发展方面的实践成果。“金砖 AI 基地”的公共产品矩阵和海外服务网络，与“模速空间”的生态系统和产业密度形成了交汇点，这让大家深切地感受到人工智能已成为重塑世界的核心力量。活动中，专业委员会还围绕智能风控创新应用开展同业交流，为参会单位提供了启示和借鉴。

通过本次活动，专业委员会各成员单位拓宽了行业视野，真切地感知到科技创新对社会发展的强大驱动力，进一步激发了助力国家 AI 产业发展的责任担当。

山河锦绣







①《白云深处有人家》
交通银行上海市分行　程蔚　摄

②《碧湖映林》
浙商银行上海分行　曹歆琴　摄

③《自然风光》
兴业银行信用卡中心　张逸斐　摄

④《橙调时刻》
宁波通商银行　贺璞贞　摄



SHANGHAI BANKING

上海银行同业

徐匡迪

CORRESPONDENCE

务实	高效	专业	进取
Pragmatic	Proficient	Professional	Proactive

上海市银行同业公会
Shanghai Banking Association

SBA
100 YEARS
1918-2018