



# 金融消保惠民生 南京银行用心用情传递“金融温度”

金融消费者权益保护工作事关千家万户的“钱袋子”，是金融机构践行初心使命的重要体现。“3·15”期间，南京银行南京分行积极践行金融工作的政治性、人民性，组织辖内各支行深入社区、贴近群众，扎实开展金融知识普及与困难群体走访慰问系列活动，以实际行动守护百姓财产安全，传递金融机构的温暖与担当，用心用情书写“金融为民”的生动答卷。



工作人员走进社区宣传金融知识

## 金融知识进社区 筑牢消保“防火墙”

近日，南京银行和会街支行走进福建路社区，开展以“守护钱袋子，金融伴我行”为主题的金融知识宣传活动。活动现场，支行工作人员精心布置宣传咨询台，发放金融知识手册，通过面对面讲解、一对一答疑的方式，为社区居民开展全方位金融知识普及。宣传内容紧贴居民日常生活，涵盖防范电信网络诈骗、识别非法集资陷阱、保护个人金融信息、树立理性投资理念等实用内容。针对社区老年居民较多的实际情况，工作人员重点剖析保健品骗局、以房养老骗

局、冒充公检法诈骗等针对老年群体的高发诈骗手段，并指导老年居民使用手机银行基础功能与安全防护技巧，切实提升老年群体的风险识别能力。“以前容易被高收益理财迷惑，现在明白了风险优先，陌生链接再也不敢随意点击了。”社区居民在聆听讲解后纷纷点赞。

与此同时，南京银行南京北祥路支行走进小市新村社区，同样开展了一场别开生面的金融知识宣讲活动。为让金融知识更接地气、入脑入心，活动特别设置趣味问答互动环节，居民踊跃参与、积极抢答，答对问题的居民还收获了支行精心准备的小礼品，现场氛围轻松愉悦。支

行还在活动现场设立一对一金融咨询台，针对居民关心的储蓄、理财、个人金融服务等问题，工作人员耐心细致解答，并结合不同家庭实际需求，提供个性化、专业化的金融建议。

## 走访慰问暖民心 搭建党群“连心桥”

金融消保不仅在于知识普及，更在于用心用情服务民生。近日，南京银行南京紫东中心支行党委统筹部署，组织辖内各支行党支部扎实开展困难群体走访慰问系列活动，以真情实意暖民心、解民忧。

和燕路支行党支部与栖霞

区审计局党支部携手联动，共同走进润康苑社区，走访慰问9户困难家庭，细致了解群众生活状况与实际需求，并送上慰问物资与暖心关怀，切实搭建起政企与群众之间的“连心桥”。新港支行党支部联合八卦洲街道综合党支部开展“暖冬送温情，关爱暖人心”主题党日，双方围绕特色农业金融支持、居民储蓄服务优化、场景金融落地等内容深入交流研讨，同步走访慰问街道困难家庭，聆听老党员初心故事，传承红色精神，实现党建联建、业务融合与民生服务有机结合、同向发力。丁家庄支行党支部先后与瑞丰园社区党支部、景和园社区党支部携手开展“银龄暖心、党群连心”共建活动，累计慰问社区困难家庭及困难党员20户，在传递组织温暖的同时，积极探索金融服务赋能社区治理的新路径、新模式。

此次系列走访慰问活动，是南京银行南京分行坚持党建引领、金融惠民的生动实践，体现了金融机构的责任与担当。活动不仅为困难群体送去了实实在在的温暖，也进一步深化了政、银、社多方协作联动，让金融服务更有温度、更贴心。

## 践行普惠显担当 传递消保“新温度”

金融消保工作是一项系统工程，需要久久为功、持续发力。从金融知识普及到风险防范宣传，从走访慰问到党建共建，南京银行南京分行以实实在在的行动，将金融服务的触角延伸到社区末梢，将金融为民的初心落实到细微之处。

福建路社区党支部书记对支行的公益宣传行动给予充分肯定，认为此类活动为丰富居民金融知识、共建和谐平安社区打下了坚实基础。南京银行南京北祥路支行负责人表示，未来将持续践行普惠金融责任，把金融知识普及活动常态化、长效化、多样化地开展下去，用心用情为社区居民提供更贴心、更安全、更便捷的金融服务。

下一步，南京银行南京分行将持续以党建为引领，持续深化“鑫走进”社区服务品牌建设，推动金融知识普及工作常态化、长效化、品牌化，不断延伸服务触角、传递金融温度，以更优质、更贴心的金融服务守护居民财产安全，为构建安全、健康、和谐的社区金融环境持续贡献力量。南文

# 购买铂金条没给合格证？

消保委妥善调解，商家退还定金12900元



## 【案例评析】

### 标识必须真实齐全 消费者知情权要确保

《产品质量法》第二十七条规定：“产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：（一）有产品质量检验合格证明；（二）有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址；（三）根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名

称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料……”《消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”因此本案中

经营者销售的商品应具有合格证明、产品名称、生产厂家等相关标识，若无法提供，则可能涉嫌侵害消费者的知情权。销售商品时，经营者有义务介绍商品的真实情况，给予消费者选择的权利，如有相关不利因素，应当提前告知消费者。

## 【消费提醒】

### 在正规经营场所购买 妥善保管重要凭证

消保委提醒，消费者在购买贵金属及饰品时要注意以下几点：

一是在购买贵金属及饰品时，尽量在有授权的正规经营场所购买。若选择网购，要挑选

正规、信誉好的电子商务网站和经营者。二是仔细查看产品标签、印记是否符合国家标准相关规定，证书（合格证）是否齐全，出具证书的机构是否有检验检测资质，确认信息与实

物是否匹配。三是向经营者索要发票等正规票据，并确保票据上的信息与商品实际情况一致，妥善保管好票据、证书等相关凭证，以便在出现质量问题或消费纠纷时作为维权依据。

近年来，金银等贵金属的消费、投资为越来越多的家庭所关注。然而，部分商家在销售过程中不同步提供合格证及规范标签，或一次性收取定金过多，给消费者带来困扰。日前，连云港市消费者权益保护委员会成功调解了一起因铂金条引发的消费投诉。

通讯员 苏消保

扬子晚报/紫牛新闻记者 陈哲 图源 视觉中国

## 铂金条无合格证等凭证 消费者质疑来源不明

2025年5月9日，消费者周先生向连云港市消保委投诉称，其于4月22日在某黄金门店预订铂金条，并按经营者要求支付货物总价50%的定金12900元。收货后，周先生发现该铂金条无合格证、说明书，与此前购买的产品存在差异，认为产品来源不明，遂提出退还定金12900元的诉求。

接到投诉后，连云港市消保委立即介入调查。经营者称铂金条为厂家供货，虽无合格证及说明书，但标注了克重，以往均以此

方式销售，以产品无质量问题为由拒绝退还定金。消保委工作人员依据《民法典》《消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》（以下简称《产品质量法》）向经营者开展普法，明确指出定金比例超过主合同标的额20%的部分不产生定金效力，销售贵金属产品应当随附合格证明及规范标签，否则涉嫌侵害消费者合法权益，并要求经营者提供进货凭证。经调解，被投诉方同意退还定金12900元，双方达成一致。

【案情简介】