

平安银行长沙分行： 践行金融为民初心 做实金融消费者权益保护工作



图为“金融消保在身边 保障权益防风险”主题宣传活动现场。周雅洁摄

●曹开阳 吕贝

平安银行长沙分行秉承“以客户为中心”的发展理念，坚持党建引领消费者权益保护工作，不断强化新时代金融消保意识，持续优化消保工作机制，着力提升消保管理能力，全力维护金融消费者合法权益，积极为构建和谐金融环境贡献专业力量。近年来，消保工作质效得到大幅提升。

今年3·15活动期间，在国家金融监督管理总局湖南监管局的部署及指导下，该行紧紧围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，多维度、立体化、趣味式开展教育宣传活动。从高管讲消保、一把手亲接亲处，到消保主题嘉年华、消保五进工程等系列活动，实现“线上+线下”全覆盖渠道，筑牢金融消费者权益保护“防火墙”。

做实做细，构建消保全流程管控机制

平安银行长沙分行努力践行消保工作的政治性、人民性，围绕“做好客户服务、融入业务管理”两大目标，搭建“事前事中事后”消保全流程管理体系，全面保障客户八大权利，提升金融消费体验。

客户服务方面：事前开展精准教育，针对不同业务场景及潜在风险点进行知识普及；事中强化客户感知，规范录音录像留痕，消费过程清晰透明；事后跟进客户诉求，移动处理、自动督办，及时识别可能升级的潜在投诉，敏捷高效化解。

业务管理方面：事前严格执行消保审查，将“预防为先”的原则贯穿于产品和服务创设过程之中，做实产品上线前的消保审查，从源头上避免客诉纠纷。事中夯实消保检查效能，每年按照既定计划开展检查工作，实现重点业务覆盖率100%、薄弱环节检查覆盖率100%。事后落实督导整改，对潜在或已经产生的侵害消费者权益事件，由分行消保中心对相关部门进行调查、提示、督办和处理，责令整改，实现问题闭环管理。

寓教于乐，提升消费者金融素养

平安银行长沙分行以金融教育示范基地为依托，推动构建“线上+线下”“集中+阵地化”的金融宣传全网格。在常态化宣教基础上，聚焦“一老一少”护航晚年幸福，关爱老年群体，丰富宣传教育模式和内容，高效推进消保宣教五进工程。2023年，该行高度关注人民群众的热切、难点问题，以“普及金融基础知识”“防范非法集资”“防

范电信诈骗”“征信普及”等为主要内容，集中开展宣教活动391场，共触达受众消费者约135万人。在平安银行总行《2023超凡服务故事》活动中，长沙分行上报的“争分夺秒保住240万”反诈服务案例在“今日头条”发布，并被拍摄成视频宣传片，纳入总行《年度超凡服务大片》在“平安票号”播放，曝光量近百万，社会影响良好。

畅通渠道，推进矛盾纠纷多元化解

平安银行长沙积极建设畅通的金融纠纷多元化解渠道，向金融消费者提供“投诉+调解+裁决”一站式纠纷化解服务，压实投诉主体责任，快速解决复杂投诉，提升客户服务体验。落实多元化解举措，扩大调解地域范围，推进异地分支机构与当地调解组织合作对接，积极联系开展合作。其中建立诉源治理站2个，开展多元化解114件，依托法院与协会力量，做好缠诉、难诉化解工作。

该行认真落实“首问责任制”，通过网点厅堂主理现场快速介入、业务管理部门接入ATO快处、分行消保中心协调

招商银行长沙分行： 开展多元宣教，展现金融消保新气象

●陈星源 袁智来

根据国家金融监督管理总局湖南监管局及招商银行总行相关工作部署，招商银行长沙分行全面启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，牢固树立以人民为中心的价值取向，以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的，充分运用线上线下全网格形式开展多元化宣传活动，积极展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

招商银行长沙分行围绕金融消费者八项基本权利、“三适当”原则、金融纠纷多元化解机制、诚信文化等深入开展教育宣传，通过图文漫画、视频、以案说险等多种方式，结合百姓日常生活场景进行金融知识普及，树立理性消费、理性借贷、理性投资、保护个人信用等健康的金融价值观，倡导金融消费者与金融机构共同营造和谐健康的金融消费环境。

活动期间，针对金融消费者痛点问题和关注问题，招商银行长沙分行持续推出线上素材开展知识普及。以轻型数字化方式开展教育宣传，比如通过制作漫画图文、以案说险、视频等，将知识性与趣味性、通俗性与专业性有机结合，通过分行官方公众号、线上店、手机银行专区等渠道进行推送，充分发挥互联网的优势，调动公众主动学习的积极性，进一步增强人民群众对金融知识的获得感。

招商银行长沙分行组织分支行一把手开展“金融高管讲消保”活动。3月15日当天，招商银行长沙分行行长、各支行行长担任“首席消保教育宣传大使”，在一线营业大厅为金融消费者讲解金融知识、派发专题大字版折页“守护之书”，关注金融消费者需求，倾听金融消费者声音。同时，还面向全行员工通过趣味图文的轻型方式开展高管讲消保专题活动，普及金融消费者的八项权益、金融营销宣传八不得、适当性管理等

内容，推动内部员工牢固树立消费者权益保护意识。

此外，招商银行长沙分行持续强化营业厅宣传阵地作用，统一对营业厅进行布置，面向客户开设“金融知识小课堂”等，积极引导消费者了解自身权益，提升金融风险防范意识。同时，开展“五进入”系列活动，送金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈，聚焦“一老一少一新”重点人群，通过金融讲堂、趣味活动等，深入推进行业知识普及和“最后一公里”，为群众带来看得见、听得懂、学得会的金融知识，不断提升社会公众的金融素养和服务体验感。

招商银行长沙分行将致力于为广大群众提供更加专业、高效、优质的金融服务，在多角度、多渠道的矩阵式宣传效应下，持续推进金融知识普及和教育工作，提升金融消费者风险防范意识和能力，以金融力量为群众温暖护航，与人民群众一起共创美好生活！

溢价率居高提示风险仍难挡投资者热情 自带“吸金体质”，ETF产品受青睐

●长沙晚报全媒体记者 舒元臻

溢价率居高、频频提示风险仍难挡投资者热情；吸金能力强，市场首只非货币型2000亿元级指数基金诞生……近日，ETF产品备受投资者青睐，ETF总规模也呈快速增长态势。

近期，景顺长城基金管理公司旗下纳指科技ETF(159509)二级市场交易价格明显高于基金份额参考净值，出现较大幅度溢价。纳指科技ETF于3月15日开市起至当日10时30分停牌。但截至当日收盘，纳指科技ETF上涨1.27%，报于1.434元，今年以来累计上涨逾32.5%，溢价率超12%，在市场ETF基金中居首。

记者注意到，从风险提示公告中也可以看到，特别提示投资者关注二级市场交易价格溢价风险，投资者如果盲目投资，可能遭受重大损失。然而，投资者对于纳指科技ETF的热情只增不减。

今年以来，ETF总规模呈快速增长态势。年内ETF总份额增加逾1460亿份，达2.1万亿份左右，总规模增加超4360亿元，近2.5万亿元，新发行基金超20只，总数为920只左右。其中，又以沪深300ETF“吸金”最明显。

据了解，ETF属于特殊的开放式基金，其既可在二级市场自由买卖，也具备自由申购赎回的优点。ETF一般具有分散投资、紧密跟

踪标的指数、交易灵活、成本较低等特点，深受投资者喜爱，包括股票ETF、债券ETF、商品ETF、货币ETF、外汇ETF、商品期货ETF，其中股票ETF又可细分为宽基ETF、行业ETF、风格ETF、主题ETF、策略ETF等。

“近期宽基产品‘吸金’能力很强，宽基指数成份股较多，单个成分股权重不高、流动性较好，这都是吸引投资者的优点。跨境ETF则是以境外资本市场证券构成的境外市场指数为跟踪标的，在国内证券交易所上市的ETF。近期美股科技股表现不错，跨境ETF规模较小，近段时间投资者对此类产品也十分青睐。”有资深业内人士指出。

健康

责编/徐媛 美编/何朝霞 校读/李乐

●长沙晚报全媒体记者 傅容容 通讯员 文娜

近日，湖南气温升高，降雨增多，野生蘑菇开始“冒头”。但“红伞伞，白杆杆，吃完一起躺板板……”可不是唱着玩的，每年也总会有不少因为尝鲜误食毒蘑菇的市民入院急救。

湖南省职业病防治院中毒医学科主任、主任医师赖燕介绍，科室近期接诊了一位急性蘑菇中毒患者。由于野生蘑菇种类繁多，目前尚未形成可用来鉴别其是否有毒的简易科学方法，仅靠肉眼和根据形态、气味、颜色等外貌特征难以辨别，极易误食而引起中毒。医生呼吁广大市民对来源不明的蘑菇要高度警惕，不采、不买、不卖、不食野生蘑菇。

急诊室里的健康警示



不要采！不要买！不要吃 野生蘑菇「冒头」

鉴别其是否有毒的简易科学方法，专家呼吁：由于野生蘑菇种类繁多，目前尚未形成可用来

吃了野生蘑菇干货，男子严重肝衰竭

“患者反复呕吐伴腹泻3次，怀疑食用野生蘑菇后中毒！”近日，李爹爹被救护车送往湖南省职业病防治院急诊。据其儿子李先生介绍，前一天晚上，李爹爹用朋友送的“山里采的、野生蘑菇干货”煮了一锅汤食用。



本版漫画何朝霞

李先生回忆，他和妻子不爱吃菌类食物，因此当天只有父亲食用了。“谁知父亲吃完就出现了反复呕吐、腹泻、大汗淋漓，于是马上把父亲送到了卫生院。医生怀疑蘑菇中毒，让我们赶紧来长沙。”

根据李先生提供的蘑菇照片，医生很快找到了肇事“菇”——条盖盔孢菌，又称条盖盔孢伞，是湖南省晚春至初夏、晚秋至初冬的剧毒蘑菇之一。条盖盔孢菌含有鹅膏肽类毒素，与剧毒的鹅膏、环柄菇一样可以造成急性肝损害。

“他的检查结果显示肝损害比较严重。”赖燕介绍，患者中毒主要是由于食用了含有剧毒的鹅膏肽类毒素的毒蘑菇。科室紧急为其进行了洗胃、血浆置换、补液、保肝、保胃黏膜等治疗措施。“幸亏家属送医及时，并且携带了进食蘑菇的照片供我们参考。”赖燕说，经过积极救治，目前患者已脱离生命危险，正在接受进一步治疗。

“原以为只是新鲜蘑菇不能随便采，没想到蘑菇干货也危险！再不敢吃来源不明的野生蘑菇了。”李爹爹表示，现在回想十分后怕。

赖燕提醒，野生蘑菇只要“彻底熟食就能安全无忧”。实际上，许多毒蘑菇毒素性质稳定，如鹅膏毒肽等，它们耐高温、酸碱和盐，常规烹饪手段不能将其去除。为了避免发生意外，建议市民不要采食任何野生蘑菇。

不采、不买、不卖、不食 是预防中毒最有效的方法

虽然每年5月到7月才是蘑菇中毒高发期，但因为尝鲜而导致的蘑菇中毒事件时有发生。据湖南省疾控中心统计，2014至2022年我省共上报因毒蘑菇导致的食源性疾病事件2002起，发病6749人，事件数占整个食源性中毒事件数的50.16%。

如何避免野生蘑菇中毒？赖燕指出，食用的蘑菇应从超市等正规渠道购买。野外的蘑菇一定不要采，仅依靠民间流传下来的“经验”并不能保证不误采有毒蘑菇。尤其要注意的是，“以往吃过没事，再吃一定没事”的想法很危险。

在野外环境中，有毒蘑菇与无毒蘑菇常常共生，它们的外观极为相似，极易导致误采。即便是对蘑菇有深入研究的生物学家，也往往需要依靠实验室的专业设备进行精确鉴别。对于非专业人士而言，仅凭经验以及形态、气味、颜色等外观特征来判断蘑菇是否有毒，是极具挑战性的。许多有毒蘑菇的外表相当朴素，例如中华鹅膏就是不起眼的灰白色。此外，有人错误地认为不招虫蛀的蘑菇便是有毒的。赖燕强调，对人类有毒性的物质对动物不一定有毒，例如豹斑鹅膏常被蛇蝎所食用。

还有一些市民认为，野生蘑菇只要“彻底熟食就能安全无忧”。实际上，许多毒蘑菇毒素性质稳定，如鹅膏毒肽等，它们耐高温、酸碱和盐，常规烹饪手段不能将其去除。为了避免发生意外，建议市民不要采食任何野生蘑菇。

湖南常见的毒蘑菇有几类？

在我国野生菌中，毒蘑菇有400多种，湖南省常见的毒蘑菇有100多种，其中，灰花纹鹅膏、裂皮鹅膏、亚稀褶红菇、肉褐鳞环柄菇、条盖盔孢伞是引起全省蘑菇中毒致死事件的几大元凶。

鹅膏属蘑菇的特征：头上戴帽(有菌盖)，腰间系裙(有菌环)，脚上穿鞋(有菌托)。鹅膏属的蘑菇大多含毒或剧毒，其中含有的鹅膏毒肽可导致严重的肝损伤，重者出现急性肝衰竭，甚至引发多器官功能衰竭而死亡。

亚稀褶红菇：“灰伞伞、白杆杆”，与可食用的红菇属中的其他种类如稀褶红菇、密褶红菇外观极为相似，很难从外观形态上将它们区分开来。需要专业人员结合显微镜及分子生物学鉴定手段才能进行准确鉴别，建议这类菌子最好不要食用。亚稀褶红菇中毒易导致横纹肌溶解症。

肉褐鳞环柄菇：菌盖直径2.5至6厘米，菌环以下常有鳞片，菌环以上颜色较浅，顶部近白色。“小个子，头长草(鳞片)，腿长毛(鳞片)，松树下常见到。”肉褐鳞环柄菇乍一看有点像大家常吃的香菇，虽其貌不扬，但它却含有鹅膏毒素，是名副其实的“小个子大霸王”。

条盖盔孢伞：“黄伞伞、褐(黑)杆杆”，褐色，实体小，长短不一。夏秋季在针叶树腐木上成群或成丛生长，也经常出现在锯木厂的木屑堆上。条盖盔孢伞主要有毒的成分是鹅膏毒肽。中毒后发病慢，潜伏期逾6小时。

疑似蘑菇中毒怎么办？

目前对于野生蘑菇中毒尚无特效疗法。若不慎食用毒蘑菇，应立即进行催吐，但若中毒者出现昏迷则不宜进行人为催吐，否则容易引起窒息。必须尽快送往医院治疗，同时最好携带毒蘑菇的样品以供有关部门鉴定和医护人员救治参考。此外，专家建议吃蘑菇的同时不要饮酒，因为酒精能加速毒素的吸收，一旦吃的是毒蘑菇，会加速毒素扩散。

目前没有简单易行、快速有效地识别蘑菇是否有毒的方法，避免毒蘑菇中毒，最安全的方法就是不采食野生蘑菇，不食用来源不明的蘑菇，更不要购买个人采摘售卖的蘑菇或市场上售卖的野生蘑菇。没吃过或不认识的野生蘑菇，千万不要轻易食用。