中国城市报

■2026年11月2日 星期一
■本版责编 刘 蕾 ■本版美编 郭佳卉

城市教育 周刊

19-20

从知识普及走向行为养成
推动金融教育提质增效

■李木子

金融是国民经济的血脉，金融教育是提升全民金融素养、维护金融消费者合法权益、促进金融高质量发展的基础性工作。伴随数字技术深入金融领域，金融产品和服务加快迭代，金融消费场景更加多元，金融服务已经广泛融入群众生产生活。近年来，各地区各部门持续开展金融知识普及和消费者权益保护教育，金融机构进社区、进校园、进乡村、进企业现场宣讲咨询，金融教育覆盖面不断扩大，人民群众的金融意识和风险防范意识持续提升。但金融教育仍存在知识供给与行为转化衔接不紧、教育内容与现实场景结合不深、机构责任与社会协同落实不够、教育成效评价不够科学等问题。

推动金融教育提质增效，不能满足于让群众“听过、看过、知道过”，而要更加注重让群众在贷款、投资、保险、支付和维权等具体场景中能够看懂信息、识别风险、作出适当选择、依法维护权益。金融教育的着力点，应从知识普及转向行为养成，从单向宣传转向制度协同，从阶段性活动转向贯穿消费者全生命周期和金融服务全流程的常态化治理。

提升金融教育基础支撑

提升金融教育质效，是加强金融消费者权益保护的重要基础。金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融风险防范的重要前端。消费者能否理解金融产品，能否根据自身需求和风险承受能力作出选择，能否在权益受到侵害时及时留存证据、寻求救济，直接关系金融市场运行秩序和人民群众的获得感。加强金融教育，不能简单理解为增加金融知识供给，而要着力提升消费者风险识别、理性决策、合同理解和依法维权能力，推动消费者权益保护由事后处置向事前预防、事中干预、事后救济协同发力转变。

当前，金融产品创新速度加快，金融服务线上化、平台化、场景化趋势更加明显，部分风险通过网络平台、社交媒体和即时通信工具快速传播，金融风险的隐蔽性、复杂性和传导性不断增强。金融市场健康发展，既需要完善监管制度、规范机构经营，也需要形成理性、成熟、负责任的金融消费环境。通过金融教育引导群众树立审慎投资、依法维权和主动防诈意识，有助于增强金融体系韧性，夯实金融安全的社会基础。

提升金融教育质效，是推进城市治理现代化的重要内容。随着金融服务深度嵌入城市生活，金融风险已经与基层治理、公共服务和民生保障产生更加紧密的联系。将金融教育纳入城市基层治理和公共服务体系，推动监管部门、金融机构、学校、社区、媒体、平台和社会组织共同参与，能够进一步提升城市风险预警、矛盾化解和民生服务能力。

打通金融教育提质增效堵点

当前，金融教育宣传工作取得积极成效，但对标人民群众日益增长的金融服务需求，教育供给与风险防范之间仍存在一定差距。

教育供给与风险场景衔接不紧。当前金融教育仍较多依赖集中宣传月、主题讲座、知识竞赛、宣传折页和线上推送，教育活动时间相对集中，内容相对固定，针对不同年龄、职业、收入和风险承受能力群体的差异化供给不足。

教育内容与金融决策结合不深。部分金融教育重概念讲解、轻能力训练，重风险提示、轻流程指导，重宣传覆盖、轻行为跟踪。国家金融监督管理总局消保中心发布的《消费者金融素养问卷调查报告（2025）》显示，全国消费者金融素养指数为67.61，其中金融知识平均得分为76.25，金融行为平均得分为54.28。金融知识得分明显高于金融行为得分，说明金融教育已经形成一定覆盖，但知识、技能和态度向实际行为转化仍有较大提升空间。

机构责任与消费者教育衔接不够。如果机构只重视宣传活动数量，没有将消费者保护要求贯穿产品设计、营销管理、客户服务和纠纷化解全过程，金融教育就容易停留在风险提示层面。

教育成效评价不够科学。讲座场次、宣传材料数量、参与人数和线上点击量，能够反映金融教育的投入和覆盖情况，但不能完全反映教育效果。群众是否能够识别典型风险，是否会使用官方渠道核验信息，是否能够正确比较金融产品，是否知道受骗后的止损和求助路径，重点群体的误导购买、重复受骗和投诉处理时效是否有所改善，这些才是衡量金融教育质效的重要内容。

推动教育由知识普及向行为养成转变

面向“十五五”，应坚持需求导向、问题导向和效果导向，推动金融教育供给方式、服务场景、责任体系和评价机制系统性变革。

推动教育内容由术语普及向决策支持转变。金融教育不能停留在解释名词、介绍概念和发布口号上，而要围绕贷款、投资、保险、支付、征信、养老和反诈等高频场景，帮助人们掌握基本判断方法。要组织开发面向不同群体的情景课程、流程指引和风险案例，把复杂金融知识转化为群众能够理解、能够比较、能够操作的服务内容。金融教育的公平，不是让不同群体接受同一套材料，而是让不同群体在面临高频风险场景中，获得同等质量、可理解、可操作的帮助。

推动教育方式由集中宣传向全生命周期服务转变。地方政府和有关部门要根据不同年龄阶段、职业群体和生活场景，建立金融教育清单。要推动金融教育进入学校课程、社区服务、企业培训、银行网点、政务大厅和互联网平台，使群众在需要金融服务、面对金融选择时能够及时获得相关知识。

推动教育环节由服务末端向产品和流程前端转变。金融机构要将消费者是否看得懂、算得清、选得准、退得出作为金融服务质量的重要标准，推动风险提示从合同末端向产品入口、交易环节和售后服务前移。对贷款、保险、理财、证券、支付等业务，应以通俗语言清晰呈现产品性质、风险等级、综合成本、期限安排、退出条件和纠纷解决渠道，减少复杂术语和模糊表述。

推动教育主体由单向供给向多元协同转变。金融监管部门要加强金融风险监测、宣传标准制定和教育资源统筹，及时将高发风险、典型案例和消费者投诉集中反映的问题转化为教育内容。金融机构要落实消费者权益保护主体责任，将金融教育纳入经营管理、员工培训和服务评价。教育部门要推动金融素养教育与学校德育、法治教育、网络安全教育相衔接。

构建金融教育长效机制

推动金融教育提质增效，需要加强统筹规划、资源保障、风险反馈和效果评价，推动金融教育由阶段性活动转变为长期公共服务。

健全组织领导和协同推进机制。地方党委和政府要将金融教育纳入金融稳定、社会治理、公共服务和民生保障整体部署，建立金融监管部门牵头，教育、公安、民政、市场监管、宣传、金融机构、学校、街道和社区共同参与的工作机制，明确任务清单、责任清单和资源清单。

健全金融教育资源和基层服务机制。统筹金融监管部门、金融机构、学校、科研机构、行业协会和社会组织力量，建设内容规范、更新及时、便于使用的金融教育资源库，减少重复开发和多头宣传。加强对社区工作者、学校教师、网格员、金融机构消保人员和志愿者的培训，提高其金融风险识别、群众沟通和权益转接能力，推动金融教育服务延伸到城乡基层和金融服务末梢。

健全金融机构消费者权益保护责任机制。金融机构要把适当性管理、清晰披露、规范营销、个人信息保护、纠纷化解和金融教育纳入统一的消费者权益保护框架，推动教育责任落实到产品设计、销售流程、客户服务和售后救济全过程。金融监管总局发布的相关消保监管评价办法，已将金融教育列为消费者权益保护监管评价的重要内容，并与适当性管理、营销行为管理、纠纷化解、个人信息保护等工作相衔接。

健全以行为结果为导向的评价机制。将金融知识、金融技能、金融态度、金融行为和权益结果纳入综合评价，推动金融教育从“重投入”向“重成效”转变。活动前开展需求调查和风险摸底，活动中加强情境训练和操作指导，活动后通过回访、问卷、案例跟踪和投诉数据分析，了解消费者是否能够正确识别风险、合理选择产品、及时寻求帮助。

下一步，应立足人民群众实际金融需求，统筹推进金融教育体系建设、场景建设、队伍建设和评价机制建设，把金融教育贯穿消费者全生命周期和金融服务全流程，推动金融教育由知识普及向行为养成、由阶段性宣传向常态化治理转变，为维护金融安全、促进金融高质量发展、提升城市治理现代化水平提供坚实支撑。**（作者单位系南开大学经济学院）**



中国长城博物馆焕新开馆

近日，历时三年多改造提升的中国长城博物馆在八达岭长城脚下焕新开馆。该馆从长城历史、长城文化、长城精神三个层面推出展览，基本陈列上展出来自国内24家博物馆的文物700余件（套），系统讲述长城何以成为中华文明的重要标识。

中国城市报记者 **全亚军**摄