

消保为民 弘扬金融正能量

工商银行厦门市分行多举措提升金融服务实效,让消保宣传更有“温度”

为进一步提升群众金融素养,保护消费者合法权益,长期以来,工商银行厦门市分行(下文简称“厦门工行”)主动聚焦老年客户服务,从服务、环境、设备、产品等多方面提升老年客户体验;同时,厦门工行主动延伸金融服务触角,积极“走出去”,在学校、社区、医院开展金融知识普及活动,不断弘扬金融正能量,让消保宣传更有“温度”。

晨报记者 王温萍



厦门工行走进南洋职业学院为新生普及金融知识。
记者 唐光峰 摄

将知识送上门 金融宣传有温度

金秋九月,微风送爽,为进一步扩大金融知识普及面,厦门工行通过走进学校、走进社区、走进医院等方式,将金融知识送上门,不断践行大行担当。

金融服务进校园,温情助力开学季。近日,厦门工行七星路支行来到厦门某幼儿园,开展“金融知识进校园”宣传活动,以寓教于乐的方式,为孩子们献上了一次愉快而有意义的金融之旅。当天,支行宣讲员讲解了校园贷、信用卡等日常知识,并以身边生动的案例对预防校园诈骗、保护个人信用等进行了宣讲。郑老师坦言,不仅是学生,家长、老师也要养成安全防范意识,学会保护自己。

除了校园,在社区也可以寻找到工行人的身影。近日,厦门工行七星路支行组织青年员工组成金融宣传志愿队,深入周边小区,以讲解案例的方式向客户普及金融知识。刘阿姨告诉记者:“厦门工行的工作人员热情而又专业,跟我讲解了反洗钱、反假币、电信诈骗、信用卡、手机银行等金融知识,聆听之后感觉受益匪浅,很感谢他们。”

值得一提的是,厦门工行进一步延伸金融服务触角,近日,厦门工行金钟支行梳理了消费者权益保护、征信、用卡安全、支付工具、存款保险制度、投资理财等常用金融知识,走进弘爱医院等医疗单位开展面对面、零距离的金融知识宣传。

该支行相关负责人表示:“该医院新入职员工大部分为刚走出校园的社会新人,绝大多数员工都有线上购买理财产品经历,但是对金融产品的认识还不全面和到位,我们主要向他们普及科学理财和合理借贷的意识。”

设专区提服务 护航老人有温情

近年来,随着老龄化趋势的加剧以及适老金融需求的增长,厦门工行从服务、环境、设备、产品等多方面提升老年客户体验。

在厦门工行江头支行营业厅里,记者看到厅堂里新增设了“敬老专区”,敬老爱心专座、放大镜、血压仪、按摩器、养生茶、报纸杂志等处处体现着工行对老年群体的关心。

这天,前来办业务的刘大爷笑着说道:“现在来工行的体验感越来越好了,有说闽南话的客户经理帮忙处理业务,在敬老专区还可以喝喝茶看看杂志,也是一种别样的享受啊。”

在金融行业数字化、智能化转型大背景下,厦门工行从老年人实际需求出发,推出“幸福生活版”手机银行,升级了字体大小、语音读屏、焦点区域,提高了辨识度和操作灵敏度;界面更简洁,常用功能更明显,支持搜索、转账汇款等功能纯语音双向交互,让客户们“动动口”即可办理业务,极大提升了老年群体使用手机银行的幸福指数。

为了进一步提升老年群体的防范诈骗意识,厦门工行还组织开展了形式多样的防诈骗宣传,例如组织有绘画特长的员工原创漫画图文,以“莫信天上掉馅饼,守住您的钱袋子”为主题,围绕养老金融诈骗中常见的痛点,通过轻松诙谐的漫画风格,用活泼可爱的卡通形象与通俗易懂的表达方式,进一步引导老年群体增强抵制金融骗局的意识和能力。



厦门工行为小朋友们献上防诈骗宣传公益课。

案例

反应迅速 贴心专业

厦门工行吕岭支行成功拦截“校园贷”网络诈骗

市民,尤其是刚踏入社会的大学毕业生要小心防范,避免跌入骗子的圈套。6月的某天,客户小柯神色慌张地来到厦门工行吕岭支行办理手机银行转账提额的业务。“我需要注销一个校园贷款账号,很急很急。”

大堂经理一面耐心提醒她保护资金安全,一面询问大额转账的真实用途。“对方让我下载某类贷款类APP,并让我在实名认证后申请贷款,对方表示贷款后会把我的5万元贷款金额转入某个人账户中,并承诺在注销校园贷款账号后全额返还。”小柯说道。

在了解情况后,大堂经理立刻意识到这是一起“校园贷”诈骗,并为小柯分析了多处疑点,同时上报网点负责人。吕岭支行在第一时间帮助客户小柯对这笔贷款资金进行正确还款操作。在民警和银行的多方联动下,成功阻止了一起“校园贷”网络诈骗。

小柯告诉记者:“工行工作人员的专业反诈素养和意识,成功守护了我的钱袋子,他们高度的责任心和使命感充分发挥了银行在电信诈骗防范中的重要防线作用,由衷地感谢他们。”

提示

安全用卡风险提示

平时申领到银行卡时,需要注意哪些问题呢?

厦门工行提醒广大消费者,申请到银行卡后,请及时在卡的背面签名。收到新卡和密码信封后,请立即修改密码。请不要向他人透露密码,也不要将简单的数字排列或本人生日日期设定为密码,防止卡片及密码被盗。

切勿把个人的身份证件、信用卡转借他人使用,或泄露银行卡的卡号、有效期及密码等相关信息。

在刷卡消费时,不要让

银行卡离开视线范围,留意收银员的刷卡次数,避免误刷、多刷带来损失,刷卡消费输入密码时,应尽可能遮挡操作,以防不法分子窥视。

在生活中,消费者应警惕银行卡短信诈骗,收到可疑手机短信时,应谨慎确认,如有疑问拨打发卡银行服务电话查询,如工行95588。如发现卡片丢失、被盗等情况,请立即拨打银行服务电话挂失或到网点挂失。如卡片丢失、被盗后资金被盗用,应立即向警方报案。

厦门工行工作人员为市民科普金融安全知识。