

金融成果共分享  
金融知识进万家

2022“金融知识普及月”主题活动特别报道

指导单位:

中国人民银行厦门市中心支行 厦门银保监局

## 延伸触角 传播消保好声音

厦门农行多举措开展金融知识宣教活动,切实保护消费者合法权益

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
厦门市分行

中国农业银行厦门市分行(以下简称“厦门农行”)长期坚持金融为民的初心,践行“客户至上 始终如一”的理念,持续完善消保工作机制,主动贴近各类消费群体,走进学校、社区、农村、企业,创新开展金融知识宣教活动,通过多种渠道持续推动金融消费者权益保护工作开展,践行普及金融知识的社会责任,传播金融正能量。

晨报记者 王温萍  
通讯员 许丽姐

▲厦门农行工作人员在第五个“中国农民丰收节”同安主会场开展金融知识普及活动。

持续完善机制  
消保工作显成效

一直以来,厦门农行高度重视金融消费者权益保护工作。2021年,厦门农行把消费者权益保护纳入到该行“十四五”规划中,优化内部制度管理和组织机构建设,不断加强消保队伍建设,从消保理念培育、销售管理、员工行为管理、金融知识宣教等多方面入手,将消保工作贯穿于日常工作中,时时处处开展金融知识宣传普及和金融消费者教育服务工作,不断提升消保工作水平。

“近年来,我行不断加强消保队伍建设,比如说专设金融消费者权益保护职能部门,牵头开展全行消保管理工作。”厦门农行相关人士告诉记者,该行已建立了较为健全的消费者权益保护工作委员会工作机制。“首先,调整分行消保工作委员会成员部门,进一步强化各成员部门主体责任落实和消保‘三道防线’

建设;再者,完善分行消保工作委员会联系人工作机制,加大监管要求传导力度,加强部门间的信息共享和工作协同,提高消保工作管理效能。”

此外,厦门农行持续开展有计划的员工培训工作,不断提升员工服务水平。

结合消保热点,厦门农行将消费者权益保护内容统筹纳入年度重点培训工作,全力打造精品服务意识,切实维护消费者合法权益。此外,对在岗员工开展多种形式的专题培训。9月,分行消保办举办了“全行管消保,全行为消保负责”专题培训,在辖内11个支行开展巡回宣讲,并对《个人信息保护法》等法律、业务场景和投诉案例等方面进行重点讲解和培训,有效增强全员消保合规意识。据悉,今年以来,厦门农行金湖支行、厦门农行翔安支行等成功拦截多起网络诈骗,员工们凭借专业知识守护了市民的“钱袋子”。农行人以实际行动守护百姓金融安全,为维护健康稳定的金融秩序贡献力量。

亮点

进校园 伴成长  
拉好金融安全线

又是一年开学季,为帮助莘莘学子增强金融消费风险防范意识和自我保护能力,厦门农行持续开展消保社会公益宣传。各支行兵分多路,走进多所学校,将消保知识送入校园,守护学生成长。

为了引导新生树立正确的金融观念,厦门农行翔安支行走进厦门南洋职业学院,为新生宣传普及防范电信诈骗、用卡安全等金融知识,得到了老师们和学生们的积极响应。学生林琳表示:“在农行工作人员的讲解下,我对于个人信息保护更有底了。”

此外,厦门农行分行营业部还前往厦门大学开展“金融知识进校园,温暖助力开学季”活动,针对大学生电话卡和银行卡使用进行安全提示,并宣传普及防范电信网络诈骗、防范非法集资、远离“校园

贷”等金融知识。

为了更好地传递个人信息保护意识,厦门农行集美支行走进集美大学,开展“金融知识进校园,倾心助力开学季”主题宣传活动。活动现场,集美农行通过悬挂横幅展示标语、派发宣传手册、剖析典型案例等方式,向在场师生全面宣传和普及防范电信诈骗、安全用卡、理性消费、个人信息保护等方面知识,并详细讲解出售出租出借银行卡、“校园贷”、网络赌博等违法行为的特征、风险及危害,引导广大师生牢固树立正确的消费观和金钱观,自觉抵制各种金钱诱惑,保护好个人信息安全。

厦门农行有关负责人表示,未来将走进更多校园,在日常营销宣传工作中加强金融知识普及和金融风险提示,助力青年群体增强金融防范意识。



▲厦门农行走进南洋职业学院,为新生普及金融知识。记者唐光峰摄

发挥渠道优势  
扩大宣传覆盖面

除了将金融知识送入校园,厦门农行不断延伸宣传触角,走进社区、农村、企业,以更接地气的方式帮助金融消费者提升金融素养和风险意识。

“感谢农行工作人员不辞辛苦为我们普及金融知识,你们辛苦了!”不久前,厦门农行海沧保税港支行客户经理和柜面经理在禹洲尊海小区周边,为附近居民提供金融便民服务,同时开展宣传消费者权益保护教育活动,得到当地居民的广泛认可与好评。

乡村振兴离不开金融支持。作为乡村振兴金融服务主力军,厦门农行充分发挥自身“三农”优势,积极延伸金融普惠服务触角到乡村基层。9月23日,厦门农行来到第五个“中国农民丰收节”同安主会场,开展金融知识普及活动,助力农民群体提升金融素养,以递送相关宣传折页和农行机器人“消小保”互动的方式不断提升消费者权益保护知识宣传的趣味性。

值得一提的是,厦门农行发挥营业网点现场渠道优势,扩大宣传覆盖面,精准聚焦小微商户,通过架设金融服务点、引导扫码关注银行公众号、分发宣传折页、播放多媒体课件及案例视频等方式,生动形象地向大家普及相关金融知识。例如,江头支行为周边小微商户及时送上聚合码收款等便捷金融服务,同时推出零钱存兑预约服务。莲前支行将柜台服务送进工地,帮助近百名外来务工人员办理银行卡、开通掌上银行,同时主动了解务工人员的金融需求,耐心讲解,帮助他们跨越“数字鸿沟”。

▲厦门农行走进厦门大学,广泛宣传。