

汇聚
金融力量
共创
美好生活

2023年金融消费者权益保护教育宣传月特别报道

主办单位:海西晨报社 厦门市银行业协会 厦门证券期货基金业协会

承办单位:厦门市极致方圆传媒有限公司

2023年,中国工商银行厦门市分行(以下简称“厦门工行”)持续推进“人民满意银行”建设,践行“金融为民、金融利民、金融惠民、金融安民”理念,积极开展金融消费者权益保护工作。今年上半年,厦门工行通过外部监管反馈、客户送锦旗、媒体热线、95588热线、来信等收获各类表扬共277次。

为持续提升消费者金融素养和风险防范能力,厦门工行根据监管及上级行部署,开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,通过多场景积极推动金融消费者权益保护工作。

晨报记者 谢晓婉

场景一 为“一老一少” 解锁金融技巧

日前,工行海沧支行走进海沧芸景实验中学开展送金融知识活动。今日,工行翔安支行将走进厦门大学,面向在校学生,通过发放宣传手册、面对面交流等方式,为学生普及金融知识。而这些活动,都是厦门工行为学生群体准备的“金融营养餐”。

近日,在鼓浪屿的厦门市百合园托老院,工行鹭江支行的工作人员耐心地为老人们拆解警示一些常见的骗术套路:“平常有人说可以帮你办养老保险,千万不要信。遇到这种情况,及时跟养老院工作人员或子女沟通。”现场工作人员不仅“以图解骗”,更用“双语”——普通话加闽南话不厌其烦地讲解,为的就是减少老人被骗的概率。

今天,为持续做好金融知识普及工作,厦门工行集中开展“五进入”教育宣传日活动,将通过进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等开展一系列有针对性的宣传,扩大活动覆盖面和影响力。活动聚焦重点人群,让“一老一少”群体享受到金融便利,提高识骗、防骗、拒骗能力。

中国工商银行厦门市分行: 金融为民 消保宣传暖人心



▲厦门工行开展反诈宣传,提升群众金融风险防范能力。



◀ 厦门工行工作人员积极向老人普及金融知识。

场景二 依托网点 传播金融正能量

近期,厦门工行依托网点面向往来客户全面开展金融消费者权益保护宣传,在各网点均可看到循环播放的2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动宣传片。网点还在醒目位置、ATM、智能柜员机、液晶电视等进行布置,实现活动海报及主题口号“全覆盖”,时刻提醒金融消费者注意保护自身合法权益。

为更好地普及金融知识,厦门工行加强员工消保培训,并着力提升理财经理等专业岗位人员素养,以帮助消费者知晓并理解投资风险,避免盲目投资,倡导价值投资。

活动期间,工行自贸试验区分行营业部密集开展各类主题宣传,还充分利用客户办理业务的契机,在厅堂组织“消保知识微沙龙”,向客户传播金融正能量。

工行自贸试验区分行分管行长坐镇网点,主持“消保信访接待日”活动,在工行火炬支行消保信访接待场所现场接待求助客户、处理投诉,并向客户普及个人信息保护、防范电信诈骗等相关知识。

值得一提的是,除了在线下为金融消费者普及金融知识外,厦门工行还利用线上平台,让更多消费者更好地了解消保知识。

场景三 反诈宣传 互动中轻松普法

近年来,伴随社会的发展、消费形态的变化,“线上交易”成为金融消费新场景,个人客户的贷款融资、投资理财、支付结算等金融行为实现“线上呼叫转移”。但与此同时,新型电信诈骗手段层出不穷。

为提升社会大众防范非法集资和电信网络诈骗的素养和风险防范能力,厦门工行通过举办《反电信网络诈骗法》专题普法进社区宣传活动等,以“互动

中轻松普法”的形式,让参与者在精彩有趣的猜谜氛围中,不断“解锁”反诈骗知识,树立反诈意识。同时,通过摆摊设点,全面科普电信诈骗、非法集资、非法放贷、养老诈骗等常见经济犯罪活动知识点,为市民群众筑起一道道安全“栅栏”。厦门工行还专门设计反诈骗宣传标语拍照区,吸引群众拍照打卡,把反诈知识“拍”回家。

案例

用“火眼金睛” 拦截电信诈骗

近日,工行海沧支行营业室联合钟山派出所成功拦截一起电信网络诈骗。

7月21日下午,一名快递小哥模样的客户行色匆匆地到达营业室厅堂,要求取号办理转账业务,还称其银行卡“被锁了、无法转账”。厅堂人员随即询问其转账用途,见其回答吞吞吐吐,便先引导其至柜面进行账户管控查询。

经查询,这位客户管控详情显示“疑似电信诈骗受害人”,柜面人员便再次询问其为何要转账。客户有所犹豫,答复要转款给朋友。柜面人员担心客户受骗,几次询问客户“这个朋友是现实中认识还是在网上认识的”。最后客户表示,这笔款项并非转给朋友,而是要通过所谓的“招商金服”App转入款项,才能提取贷款资金,并出示手机上的“招商金服”。柜面人员立即确认该笔交易涉及电信诈骗,果断劝阻客户,但客户坚持要转账。柜面人员呼叫运营主管向客户解释,但客户仍不为所动。见状,工作人员联系了钟山派出所民警。随后,在工作人员及民警多次劝阻下,该客户终于醒悟,避免了经济损失。

厦门工行积极开展青少年主题宣讲活动。