

金融知识进万家宣传服务月开启，平安银行厦门分行积极开展消保活动 平安银行：做个“走心”的银行



晨报记者 李凌

2018年，为持续践行消费者权益保护工作，履行银行业金

融机构社会责任，平安银行厦门分行升级服务软硬件设施，不断提升客户体验，积极响应“金融知识进万家”活动，加大消费者权益保护宣教力度，致力提升金融消费者金融素养，普及金融消费知识，优化金融服务环境。

卓越服务，点亮你我心中的暖灯

平安银行厦门分行两家智能化网点于今年全新落地亮相，银行服务不再是传统的你取号我叫号、隔着玻璃透着麦——智能化设备搭起来，组合型沙发拼起来，服务人员走出来，厅堂动线管理，服务问候就在您身边。

分行为每一家网点统一配置了绘本角、充电宝、血压仪等设施，小到眼镜布，大到咖啡机，厅堂投放10余种便民设施，力求满足不同客户群体的需求。平安银行的网点，更像是可在午后坐下来小憩的港湾，温暖而又亲切。

科技赋能，构筑消费者权益保护的防线

借助集团和总行强大的科技平台，从硬件上、系统上更加全面地为消费者撑起防护伞。如运用人工智能技术对投诉关键词进行智能预判，全面提升投诉处理水平和效率；双录系统与终端系统打通嵌入、搭建信贷风险基础管理平台，达到保护消费者权益的目的。人脸识别技术在厅堂门脸的应用，可以第一时间识别进店客户，数据通过后台推送至平板设备，让厅堂服务人员快

速了解客户的基本信息，便于在客户办理业务时判断异常情况，迅速做出反应。该技术同样嵌入系统使用，可有效帮助业务办理人员甄别假客户，防范洗钱、诈骗等风险。

2018年1月-8月，分行累计堵截12笔风险事件，包括堵截网络诈骗、假客户、假证件、可疑批量开卡等，为客户挽回损失约13.6万元。

多频宣传，加大消费者权益保护宣教力度

2018年，分行结合监管及总行要求，细致规划，提前部署，一月一主题，多渠道多形式开展消保宣传活动，累计组织30余场户外宣传活动。包括：“慧眼识广告”、“特殊人群保护”、“增强安全用卡意识，营造良好支付环境”、“加强自我防范意识，提高识骗防骗能力”等活

动。主题宣传海报、LED滚屏播放活动口号、宣传折页、易拉宝、微信公众号……除了营业厅场户外宣传活动。平安银行还与汽融分部、信用卡分中心、平安证券联合组织宣传活动，进社区、进校园，真正做到金融知识走进千家万户。

行长声音

践行社会责任 弘扬金融正能量

平安银行厦门分行行长 林海彪



扫二维码
看金融消保视频

“普及金融消费知识，优化金融服务环境”——在九月刷爆朋友圈的“厦门银行业唱响金融好声音”的金融消保微视频中，平安银行厦门分行行长林海彪出镜亮相，呼吁共同营造和谐的金融环境。作为金融机构的一份子，平安银行厦门分行始终以维护公众信心为己任，致力于搭建银行与金融消

费者之间的良性沟通桥梁，主动为促进和谐金融承担一份责任，贡献一份力。

在平安银行厦门分行行长林海彪看来，随着现代金融业的高速发展，金融消费者权益工作重要性日益凸显。一方面，社交媒体和自媒体平台开放程度与日俱增，社会公众的舆论监督能力不断提升；另一方面，金融消费者对银行提供的金融产品、服务内容、服务质量等相较以往有了更高的要求。面对外部经济环境的变化和金融消费者体验需求的提升，不断完善消费者权益保护工作成为当前平安银行厦门分行的重点工作之一。

2018年以来，平安银行厦门分行在消费者权益保护工作上大幅增加人力及费用投入，取得了一定的成效。对内，从“级别高、范围大、影响广”三个维度做大消保工作影响力。一是升级消保组织架构，完善消费者权益保护制度体系。行领导带头参与消保工作，在人员、流程、产品、服务等领域把消保工作作为工作准绳，确保覆盖全行、全业务流程；二是将消保工作做出实效，从“做实场景、做实工具、做实抓手、做实落地”四个层次，落地消保工作；三是组织形式多样的宣传、培训、表彰等消保工作，提升银

行员工消保意识与技能；四是举全行之力组织开展“卓越服务年”竞赛活动，优化厅堂便民设施，倡导个性化有温度的服务。对外，持续创新消保宣传教育渠道，在传统户外宣传的基础上，积极利用集团综合优势，联合汽车金融、平安好医生组织开展“万家医疗解忧”和“未来出行体验馆”等快闪主题活动，举办近八十场次面向青少年群体的“小小银行家”活动，线上线下多角度覆盖金融消费者需求，宣传金融消费者权益基础知识。

林海彪表示，后续，平安银行厦门分行将紧跟总行步伐，为广大金融消费者提供更为专业、便捷、亲和的金融服务；积极优化流程，满足消费者在不同业务场景下的诉求；以科技化、智能化的工具手段，提升工作效率；运用科技化的管理平台，让消保管理工作更加体系化和智能化。

消费者权益保护工作任重而道远，非一朝一夕可完善，唯持续不断方能精进。平安银行厦门分行行长林海彪及班子成员将切实承担起消保责任，亲身参与到消保工作中，带头当先，责无旁贷，带领全行员工全力以赴，以切实保护消费者八项权益为己任，践行金融机构社会责任，弘扬金融正能量。

金融小课堂

防范套路贷 保护钱袋子

某市的李先生在朋友的介绍下于2016年8月到某贷款公司，用自己的车办理抵押贷款8万元。贷款公司以扣除3个月利息、停车费及其他相关费用为由从中扣除11000元，李先生实际收到69000元。按照该公司员工张某要求，李先生签署了一张借条——“今借到张某现金8万元，自愿以车辆作为抵押，期限为3个月”。同年10月，李先生去公司还款，却发现公司搬走了。后来李先生辗转找到该公司

和张某，张某均以“正在办理取车手续”为由搪塞过去。直到2017年1月底，张某告诉李先生，因其逾期现车子已被转押，需支付13万元用于取车，其中包含8万元贷款、逾期违约金、停车费、车辆保险、车辆出库费、来回人工费等多项费用。

无论是以“手续费”、“砍头息”、“保证金”等名义扣除的各种贷款，还是通过虚造银行流水扣留的现金，这些都成了诈骗团伙诈骗所得的“第一桶金”。诈

骗分子让受害人签订远高于所借款项的合同，然后截留一部分现金，一方面是为了最大限度拿回借款的本金；另一方面是利用受害人签下的翻倍借条，为后续实施诈骗做准备。

平安银行厦门分行消保人员提醒市民，如果不幸陷入了“套路贷”，不要为了还清上一笔欠款被骗子带去“平账”。一定要保留好相关语音、银行转账取现记录、平账证据线索等证据，及时报警，寻求司法帮助。



平安银行厦门分行积极开展金融消保活动。