

金融服务优保障 “消保驿站”暖人心

厦门农行多家支行与街道、社区、学校、派出所等结对,共同建设金融消保驿站

本版文/本报记者 陈敏
通讯员 钟宇翔 毛伟
本版图/厦门农行 提供

您注意到身边新开设的金融消保驿站了吗?3月14日,厦门银行业保险业在金山街道金山社区为首批金融消保驿站授牌,共有28家金融机构与街道、社区、学校、派出所等结对共建,成立59个金融消保驿站,覆盖岛内外各区。中国农业银行厦门市分行(简称“厦门农行”)此次选送的十余家驿站全部入围,是首批建设金融消保驿站最多的金融机构。

厦门农行将充分发挥金融消保驿站的积极作用,以点带面,加强金融知识科普力度,进一步融入厦门“近邻党建”工作,推动“党建+消保”落实落地,为营造和谐健康的金融环境贡献农行力量。

▶厦门农行积极开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动。

延伸服务触角
金融为民“邻”距离

“远亲不如近邻”,近年来,我市将“近邻”作为城市基层党建的内核。金融消保驿站是银行业保险业贴近社区居民、践行金融为民的具体体现。

在厦门银保监局的指导下,厦门农行选择十余家支行与所在区域街道、社区、学校、派出所等结对共建,合力打造金融消保驿站,不断延伸服务触角,将金融知识和便民服务送往千家万户。

据了解,金融消保驿站将以

党建为引领,坚持公益性定位,贴近社区居民,开展常态化线下金融消保教育宣传活动,有效增强金融消费者的金融素养和依法维权能力。金融消保驿站还将不断丰富金融服务内涵,结合工作实际,设立金融教育宣传专区,配备便民服务设施,协助社区搭建便民服务平台,由经验丰富的消保工作联络员做好金融知识宣讲、金融知识宣讲、金融纠纷化解等工作,不断为居民提供金融服务便利。



▶厦门农行走近老年人群体,面对面为其讲解金融诈骗典型案例,送上干货满满的防骗小技巧。

深入社区群众
提升共建“邻”聚力

记者了解到,这十余家支行近年来在“近邻党建”和金融知识普及宣传方面各有亮点和特色。以厦门农行同安支行、翔安支行为例,这两家支行以“金穗惠农通”服务点为支点,在为居民提供有温度的金融服务的基础上,积极打通金融知识下乡的“最后一公里”,组织工作人员走村入户,深入田间地头,以百姓喜闻乐见的方式帮助他们提升金融消保意识,切实为群众办实事、办好事。其中,厦门农行同安支行还与同安公安分局建立了反诈专线联动,组织消保青年突击队进社区、学校、乡村,开展了100余场的金融知识宣讲、反诈宣传活动,多措并举用实际行动为反诈工作贡献力量。

根据营业网点所在区域和客户特点,厦门农行各支行积极面向新市民、老年人、学生等重点群体开展消保知识普及工作。2023年春节期间,厦门农行湖里支行、莲前支行分别参与湖里区“暖冬关爱 青春同行”公益活动以及中华街道“慈善有你 中华有爱”公益活动,科普理性

投资、合理借贷、消费者保护权益等知识,充分提高新市民和老年人群体的金融素养。同时,厦门农行集美支行还走进集美校园,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,引导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。

作为邻里的“好伙伴”,厦门农行分行营业部、金融中心支行、厦港支行积极与所属街道、社区共建,将金融知识宣讲融入街道、社区举办的各项公益活动中,通过讲座、以案说法、发放宣传折页等形式,向居民普及非法集资、电信网络诈骗、养老诈骗等常见手段和防范措施,介绍安全用卡、保护征信、反诈拒赌、反假币等知识,提升公众金融素养,切实传递“近邻”正能量。

下一步,厦门农行将在现有金融消保驿站的基础上,持续深入社区,丰富金融知识科普内涵,通过在金融消保驿站设立消保图书角、开设金融消保课程等举措提升金融知识普及宣传和金融服务的深度和广度。

厦门农行工作人员为商户讲解存款保险相关内容,帮助其更理性地维护好自身合法权益。

厦门农行参与反诈骗“厦门经验”推广活动。

厦门农行以金融知识小课堂的形式,向市民科普如何防范非法集资。

厦门农行将消保融入日常工作。图为大堂经理向客户科普金融知识。

筑牢安全防线
为消费者保驾护航

近年来,厦门农行坚持“以客户为中心”理念,在我市金融监管部门的指导下,持续在消费者权益保护方面下功夫,不断创新形式、丰富内容,开展了一系列有深度、有温度、有广度的教育宣传活动,用实际行动践行国有大行的责任与担当。

聚焦重点群体
消保工作走深走实

聚焦“一老一少”、农民、务工人员、新市民等重点群体,厦门农行积极推进金融知识进乡村、进校园、进社区、进企业,在全社会营造“懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

目前,互联网技术快速发展,线上支付迅速普及,一些不法分子利用老年人对金融产品了解有限、风险防范意识不强等弱点侵害其合法权益。厦门农行在充分了解老年人难点、痛点基础上,积极开展金融知识教育宣传活动,帮助老年人群体跨越“数字鸿沟”,获得更多的幸福感和安全感。该行走进源泉山庄老年公寓、顾恩养老院等,开展金融知识小课堂,充分提升老年人群体的金融素养和风险防范意识。

围绕学生、企业职工等群体,厦门农行通过多媒体课件、案例视频、宣传折页,生动形象地向学生普及如何防范“校园贷”、“套路贷”、非法集资;在生产车间、员工餐厅、企业会议室设立金融服务点,为企业职工办理金融服务的同时,提醒企业职工注意保护账户安全、防范电信诈骗、理性消费。

作为服务“三农”的主力军,厦门农行充分延伸金融服务的触角,联合村委会工作人员,向留守老人、孩子现场讲解农村金融诈骗典型案例,讲解个人信息保护和抵制非法集资等金融知识,并现场模拟常见的消费诈骗套路,生动演绎村民在遇到此类情况时的合理应对策略。

创新宣传形式
多种渠道精准服务

写春联,送祝福;答题,得礼品……今年春节期间,厦门农行各支行张灯结彩,一场场“文化惠民送福万家”活动把新春祝福和金融知识送到了客户身边;在“福满五显·喜乐元宵”2023年五显镇元宵活动中,厦门农行还将金融知识、消费者权益保护知识融入猜灯谜活动,在体验竞猜乐趣之余,拓宽个人金融知识面。此外,厦门农行每年还紧抓“3·15金融消费者权益保护日”、6月“普及金融知识守住钱袋子”、9月“金融知识普及月”等重要节点,为市民送上金融

知识“大餐”。“除了以传统节日和重要节点为契机开展消保宣传,我们在常态化工作中,还会走进大街小巷,向商铺老板、务工人员等发放宣传资料,讲解诈骗常见手段,引导理性投资观念。”厦门农行相关负责人介绍,该行充分发挥“走出去”宣传优势,为20辆公交车张贴金融知识标语,让金融知识“走出去”宣传优势,为20辆公交车张贴金融知识标语,让金融知识“走出去”宣传优势,为20辆公交车张贴金融知识标语,让金融知识“走出去”宣传优势。

在线上,该行除了转载以案说险、微视频、长图等消保宣传推文,扩大金融知识科普影响力和覆盖面之外,还积极响应金融监管部门号召,参与人民银行厦门市中心支行“消保闽南之声”编辑录制近20期,承办“金融送暖 美好触手可及”直播带策活动,让温暖贴心的金融消费者教育宣传服务触达不同人群,被厦门银保监局评为“2022年度金融联合宣传活动优秀组织单位”。

营业网点也是厦门农行开展金融知识教育宣传的重要阵地。走进厦门农行营业网点,消保宣传资料均做到“上台、上柜、上架、上墙”,方便消费者取阅,同时,该行各网点均设立“消费者权益保护专区”,网点大堂经理或客户经理利用网点微沙龙等多种形式开展宣传,将消保宣传融入日常工作。

金融科技赋能
保障消费者合法权益

长期以来,厦门农行将消费者权益保护工作全面融入并贯穿业务全流程,结合网点特色和本地消费者群体特点,编制金融知识宣传普及工作计划,明确宣传途径,拓展宣传方式,确保活动有章可循地开展,有条不紊地进行,有声有色地落地。

同时,厦门农行还通过信息化建设,数字化科技赋能消保工作,致力于为用户提供有温度的消保服务。其中,该行特别新增了消保线上审查流程,以确保金融产品和服务在营销推介等环节有效落实消保工作的相关规定和要求,切实保障金融消费者的合法权益。

去年7月,厦门农行自主研发的“账户智能监测管控平台”成功监测到新开立账户的异常行为,协助市公安局湖里分局抓获洗钱团伙和电信诈骗犯罪团伙,通过科技赋能,齐抓共管,取得群防群治成效,牢牢守住了老百姓“钱袋子”。据悉,该平台集成一键核查功能,建立“一体化排查管控”机制,实现流程和数据闭环管理,有效防范客户信息泄露风险。在第三届厦门市金融科技优秀项目评选中,“账户智能监测管控平台”荣获一等奖第一名。