

数字化建设赋能消保 信心满满

厦门国际信托持续加强消保工作,提供高效、安全的金融服务

文/本报记者 严明君
通讯员 林茶茶
图/本报记者 黄晓珍

3月15日当天,金圆集团旗下厦门国际信托前往海沧海关举办了一场生动的金融安全知识宣教活动,运用微信、App等数字化工具,结合挑战答题的有奖竞赛模式,宣讲金融消费中常见的陷阱、普及信托文化。

消费者权益保护工作是厦门国际信托始终坚持的重要社会责任之一。近年来,厦门国际信托在加强消保宣传的同时,持续推动数字化建设赋能消保工作,为客户送上更加高效、安全的金融服务。



厦门国际信托工作人员走进海沧海关宣传金融知识。

A 为消保工作提供坚实后盾 打造「315」工程 数字信托

厦门国际信托副总经理林俊民告诉记者,当前公司消费者权益保护工作充分利用了数字化工具,呈现出便捷性、规范性、前瞻性三大特点。

便捷性方面,厦门国际信托打造以客户为中心的财富业务线上化平台,提供App、公众号、网上信托、账户服务等多渠道便捷暖心服务,服务客户超50000户,线上业务办理量超10万笔,产品线上预约规模达500亿元;同时与头部互联网科技公司合作,联手推出更方便、易得的线上普惠信贷服务。

规范性方面,厦门国际信托实现业务管理全面线上化,打造项目审批、TA管理、合同管理、资金管理、投资管理、后续管理等重要业务环节100%线上化流程体系。该公司充分运用智能化手段,通过RPA+AI实现业务流程、管理流程、数据流程自动化和智能化的最佳解决方案,目前已构建了估值、信息披露、银行账户等8个RPA场景运用,致力从源头上防范消保风险的发生。

前瞻性方面,厦门国际信托通过自主

搭建数据中心,运用海量数据处理及分析能力,通过数据治理、挖掘分析形成公司数字资产,针对同一类型客群和圈层的特性及共性问题,把解决方案做在前头。

“过去五年间,厦门国际信托沿着‘线上化’‘系统化’和‘自主可控’不断推进数字化转型,目前已实现全流程线上化、全业务线上化,全客户服务线上化,为数字化转型打下坚实基础。”林俊民介绍,面对数字化转型,厦门国际信托正开展“315工程”。“3”即三个数字化——办公移动化、业务办理移动化、客户服务移动化;“1”即数据治理能力的建设;“5”即五个数字化——资产管理数字化、客户服务数字化、风控体系数字化、运维体系数字化和科技体系数字化。通过这个过程,厦门国际信托将进一步深入数字化建设,降低成本和操作风险,提升运作和服务效率。他透露,今年,厦门国际信托将重点打造数字化风控体系,全面上线新一代核心业务系统,优化完善家族信托服务系统,更好地提升委托人的服务体验。

B 多渠道开展消保宣传 诚信建设 线上线下联动

当前,厦门正大力弘扬诚信文化,建设“信用厦门”。诚信文化是金圆集团“同心圆”企业文化的重要组成,通过各业务板块的金融服务触角将诚信文化理念带到客户身边,正是金圆集团加强诚信文化建设的重要举措。

近期,厦门国际信托在人民银行厦门市中心支行和厦门银保监局的指导下,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”这一主题,开展形式多样的消费者权益保护宣传活动,增进消费者对金融消费安全和信托文化的了解。

在线上,厦门国际信托依托微信公众号,每日推送消保海报、信托知识百问百答,并通过金融消费安全知识有奖问答的形式,提升消费者参与学习的热情。

在线下,厦门国际信托积极进社区、进企业,主动将金融知识送到市民身边。3月12日,该公司参加了厦门市金融工会、厦门

金融团工委联合主办的“巾帼建功新时代 鹭岛金融暖人心”活动,开展新市民金融、金融消费者权益保护、反诈骗等普及宣传服务。3月18日,厦门国际信托还将参与2023年厦港街道福海社区“帮邻到家”系列活动,在福海近邻亲子微公园开展金融知识普及宣传和消保知识有奖问答。

值得一提的是,3月14日,厦门国际信托作为首批参与厦门银保监局“金融消保驿站”建设的金融机构,参加了“金融消保驿站”揭牌暨工作交流推进会,并在会上接受厦门银保监局授牌。厦门国际信托积极响应监管部门号召,整合自身资源,从网点向周边辐射,主动融入厦门“近邻党建”工作,联合厦港街道福海社区、同安汀溪镇埭内村等共建单位,搭建“金融消保驿站”,强化互动交流和动态管理,推进金融教育宣传作品品牌化、阵地化、常态化,践行金融为民理念。

多样化宣传深入人心 消保靠浦

浦发银行厦门分行开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动



文/本报记者 严明君
图/浦发银行厦门分行 提供

本周,浦发银行厦门分行在金融监管部门的指导下,围绕“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题,开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动,以多样化的宣传手段和接地气的金融知识科普,帮助广大市民增

强风险防范意识。

一直以来,浦发银行厦门分行积极践行金融为民的初心使命,把消费者权益保护作为重点工作,将消保常态化机制与金融知识宣传教育相结合,坚持开展公众教育,不断提升金融服务可得性和便利性,用实际行动为消费者保驾护航。

▲浦发银行厦门分行积极参与创建“金融消保驿站”,将金融知识更精准地送到市民身边。



▲近期,浦发银行厦门分行工作人员为市民普及金融知识,答疑解惑。

科技赋能 打造安全便捷 金融服务

近年来,浦发银行厦门分行充分运用线上办理、隔空操作等科技手段,在有效防控风险的前提下,强化线上金融服务,积极引导客户通过手机银行、网上银行等电子渠道办理业务,简化业务流程,提高办事效率。特别是针对老年人等特殊群体在运用金融智能技术方面的困难,该行不断加强营业网点和线上平台的适老化服务,帮助该类群体克服“数字鸿沟”。

以案说险 “银监会” 回收授信额度? 接到这种电话 不要信

近日,市民郭先生致电浦发银行厦门集美支行,咨询手机银行转账限额问题。通话中,郭先生语气较急促,还提到“京东金融授信还款”“银监局电话指导”等字样。该行网点主管凭借丰富的经验,怀疑郭先生可能遭遇电信诈骗,提示郭先生立刻停止任何转账操作,并马上报警。

随后,郭先生前往网点与该行工作人员交流,表示自己之前曾接到一个陌生电话,对方自称“银监会”工作人员,近期在进行网贷额度回收,因为郭先生在京东金融有一笔授信额度,需要先将资金转入指定账户,进行授信额度回收,然后定会将款项退回。对方还表示,如郭先生拒不清退,将被纳入征信黑名单并移送司法部门。郭先生还陆续收到“中国银监会”的“红头文件”以及“京东金融”的“放款电子回单”等材料,在对方的持续“洗脑”下,郭先生信以为真,先后从另外两家银行账户中转出共计15万元。而在使用浦发银行手机银行转账时,因额度受限,便向银行电话咨询。

最终,在浦发银行厦门集美支行工作人员的耐心劝说下,郭先生意识到自己被骗,立即停止操作并报警,避免了更多损失的发生。

浦发银行厦门分行工作人员提醒广大市民,近年来新型电信诈骗案件层出不穷,诈骗分子假借“中国银监会”名义,并以“纳入黑名单”“移送司法机关”等带有恐吓意味的语句引起受骗人心理恐慌,进而使受骗人一步步落入陷阱。请大家一定要提高辨别能力和防范意识,保护好个人信息,防止上当受骗。

A 融入市民生活场景 宣传形式更精准

“阿姨,最近又有新的电信诈骗手段了,您看这个”“天上不会掉馅饼,需要贷款一定要找正规渠道办理”……连日来,浦发银行厦门分行金融宣传志愿者的身影活跃在城市的多个角落,分发主题传单、讲解真实案例、普及维权技巧,贴心而又接地气的宣传方式,得到市民和企业的点赞。

进社区、进商圈、进企业,在今天的宣传周期内,浦发银行厦门分行抓住各类人群生活特点和消费习惯,主动融入日常生活场景,全力为市民送上更精准的消保宣传教育。例如,该行积极开展行外联动,参加厦门市金融工会、厦门金融团工委在五一广场举办的消保宣传活动,为市民普及金融知识;该行金融宣传志愿者在中山公园为往来市民科普账户安全、个人信息安全、非法集资和过度负债等近期热点问题,现场为市民答疑解惑。

不仅如此,浦发银行厦门分行还将金融服务与金融消保宣传相结合,在网点内外为刚毕业的大学生、外来务工人员、照顾孙辈的老年人等新市民群体宣传“高薪兼职”“刷单返利”以及养老骗局;借助财富沙龙等银企交流活动,向企业普及防范非法集资和电信网络诈骗知识,有针对性地满足不同金融消费者的需求。

近期,浦发银行厦门分行响应监管部门要求,主动融入厦门“近邻党建”工作,参与创建塔埔社区服务中心,集美区老年大学杏林分校两个“金融消保驿站”,通过开设金融教育宣传专区、配备便民设施等,协助社区搭建便民服务平台。据悉,后续该行还将结合日常业务宣传及党建工作开展宣传,与周边街道、社区、学校、辖区派出所密切合作,开辟更多场景和渠道,开展金融咨询服务、金融知识宣讲等活动。

小课堂活动,以实际案例宣传风险防范措施。

同时,浦发银行厦门分行进一步加大线上渠道推送力度,在公众号设立“消保靠浦”专区,推出原创宣传链接,转发监管部门、警方相关推文等,有效利用网络媒体、微信群、微信朋友圈等渠道发布金融知识信息,并积极参与到人民银行厦门市中心支行推出的“消保闽南之声”栏目中。此外,该行还在厦门人民大会堂户外LED大屏、同安城区主干道灯箱等户外媒介投放消保提醒标语、“消保闽南之声”、12363金融消费权益保护咨询电话等宣传,致力以更接地气的方式帮助市民守好“钱袋子”。

B 拓宽渠道更多样 宣传线上线下平台

浦发银行厦门分行消保工作人员介绍,今年宣传周期间,该行聚焦“理性消保”“护航消保”“温度消保”“数字消保”等内容,积极拓展线上线下宣传渠道,丰富宣传教育场景。

以覆盖岛内外的营业网点为宣传主阵地,该行运用厅堂电子屏、公众教育专区展示金融知识宣传海报、手册和折页,同时安排专人负责在营业大厅内向前来办理业务的客户发放宣传折页等资料,为客户答疑解惑。

利用客户等候办理业务的间隙,浦发银行厦门分行员工还主动向客户普及各类金融知识,并邀请不同类型的客户群体到网点参与金融知识

3·15在身边

中石化厦门分公司开展专题宣传普及用油知识

本报讯(通讯员 蔡黎南 记者 李映平)近日,中石化厦门分公司开展以“更绿色,更环保,更清洁”为主题的“3·15国际消费者权益日”专题宣传活动。

中石化通过搭建油品展台,向消费者展示“爱跑98号汽油”,对今年1月1日起实施的国VIB汽油标准进行解读;通过宣传页,向消费者传递绿色低碳的消费理念,并为顾客普及油品质量知识;针对消费者存在的消费误区一一解答。现场还设置趣味问答环节,拉近与消费者的距离,提升客户满意度。

小贴士 国VIB汽油

较之国VIA,国VIB汽油最大的变化就是烯烃含量从18%降至15%,一氧化碳和氮氧化物排放指标明显下降,有利于臭氧污染防治,将对推进传统能源清洁利用、加快改善环境空气质量、打赢蓝天保卫战作出积极贡献。同时,国VIB车用汽油属于高清洁油品,会减少汽车发动机积碳和胶质沉积,带来更强劲动力感的同时,还能降低消费者车辆保养成本,延长发动机使用寿命。

我市市场监管部门突击检查涉嫌销售“三无产品”两电动自行车专卖店被调查



▲厦门市场监管部门对两家涉嫌销售“三无产品”的电动自行车专卖店进行调查。

本报讯(文/图 记者 陈昆 通讯员 林莉莉 陈琼英 陈雪松)针对央视3·15晚会曝光的电动自行车头盔存在安全质量问题,厦门市场监管部门连夜开展突击检查,并对两家涉嫌销售“三无产品”的电动自行车专卖店进行立案调查。

15日晚,思明区市场监管局莲前所对辖区内电动自行车经营户进行检查,执法人员发现部分疑似“三无产品”的安全头盔,查无生产日期、生

产厂家,也没有质量合格证明。执法人员现场查封12个头盔,并对该店进行立案调查。

昨日,湖里区市场监管局对辖区内34家电动自行车销售、维修店内销售的头盔开展检查。在对后坑某电动自行车维修店进行检查时,发现该店在售的11个电动自行车头盔未标注厂名、厂址,涉嫌售卖“三无”头盔。执法人员当场对涉案头盔予以扣押并进行立案调查。

相关 检查11家企业 未发现香精勾兑大米

本报讯(记者 陈昆 通讯员 陈杰)前晚,央视3·15晚会曝光了用香精勾兑“泰国香米”的违法行为,集美区市场监管局立即组织行动,对辖区大米食品添加剂生产企业开展突击检查。除了检查食品生产加工过程食

品安全管理制度是否落实到位以外,执法人员对企业是否存在违规使用食品添加剂、掺杂掺假、以次充好、虚假标注等问题进行了重点检查。截至目前,已检查相关企业11家,未发现香精勾兑情况。