

链接

“支行行长说消保”
解析八大权益



保安全、维权益、防风险，金融消费与市民生活息息相关。活动期间，华夏银行厦门分行创新推出“支行行长说消保”宣传教育活动，邀请7位支行行长与消保工作人员，解析保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、受教育权、依法求偿权、受尊重权与信息安全感八大权益，带来华夏消保小课堂，助力市民远离非法金融活动，维护自身合法权益。



■华夏银行厦门分行通过布袋木偶戏传授金融知识。

金秋融情万家
九月

2022
金融知识普及月
特别报道

金秋九月，“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动如期而至。为进一步普及消保知识，提升消费者风险防范意识，维护和谐稳定的金融消费环境，华夏银行厦门分行积极响应监管部门的号召，走近市民群众，开展多形式金融知识普及宣传教育活动，展示华夏银行的责任与担当。

文/记者 刘佳盈
通讯员 叶立枫
图/受访者提供



■工作人员走进村居，普及金融知识。

布袋戏短视频
学金融也有趣

华夏银行厦门分行开展多形式宣传，寓教于乐助力消费者了解金融知识

寓教于乐 深奥的金融知识变得通俗易懂了

“阿姨，我有个好项目你看一下，你只要把钱投到我这里，就能吃一年的免费营养品，还能拿到好几万元的分红呢。”“叔叔阿姨别上当，你图他的利息，他要的可是你的本金。你们很可能遇到了非法集资。”9月19日，华夏银行厦门分行走进海沧区渐美村，为村民带来了一出别开生面的布袋木偶戏。“这个太有意思了，让我懂得好多金融知识，比如电信诈骗、非法集资，这些都是我们可能遇到的。”村民王女士说，这个

节目将金融理财、防范诈骗等金融知识融入其中，过去深奥的金融知识变得通俗易懂了。

除了传统布袋木偶戏，本月，华夏银行厦门分行还联合市公安局推出了《小夏教防诈》系列宣教短视频。“短视频主要讲述员工在工作中遇到的多个诈骗故事，以此倡导理性金融消费，增强风险防范意识，远离非法金融活动。”相关工作人员介绍，该行利用多种途径传播系列宣教视频，覆盖了约490万人次，真正做到“金融知识进万家”。

多维宣教 共建和谐健康金融消费环境

活动期间，华夏银行厦门分行还组织辖内各网点，以网点厅堂为主要阵地，开展多维度宣传。该行在各网点专门设立宣传栏，在电子设备上循环播放活动海报、提示和宣教视频，让厅堂成为消保知识宣传的窗口。

在坚守网点阵地的基础上，华夏银行厦门分行在做好疫情常态化防控工作的前提下，积极走近市民群众，有序开展一系列线下宣传活动，进社区、进企业、进商圈，将金融知识送进千家万户。“支行行长说消保”“消保活动进乡村”

等活动通过横向联动和纵向传播，不断推动消费者权益保护教育宣传工作制度化、常态化、多样化。

通过深入开展各项消保宣传活动，华夏银行厦门分行有效提升了消费者的金融素养和风险防范意识。该行相关负责人表示，今后将持续推动金融消费者宣传教育工作，积极与群众互动，用更贴近群众的方式构建消保宣传长效机制，不断提升消费者的金融知识水平和技能，努力共建和谐健康的金融消费环境。

名下信用卡
莫用于租借

本报讯(记者 张海军)日前，中国银保监会消费者权益保护局发布2022年第六期风险提示：信用卡持卡人不要将自己名下的信用卡出租、出借或交由他人保管，以免给本人及家庭造成损失。具体来看，信用卡租借存在三大风险。

一是导致过度透支及征信受损。持卡人出租、出借信用卡，可能导致信用卡过度消费、资金过度透支，因无力还款造成的信用卡逾期不仅会产生巨额利息、复利及违约金，还会损害持卡人个人征信，影响持卡人申请贷款，甚至引发司法诉讼等。

二是造成违规使用信用卡。持卡人将个人信用卡出借，如借用人使用不当，将信用卡额度款项用于房地产、证券、基金等非消费领域，将给持卡人带来信用卡使用违规的风险，容易导致信用卡被发卡行降额、限制使用、停止使用，持卡人甚至需要承担罚款、罚息等违约责任。

三是埋下违法犯罪隐患。持卡人出租或出借信用卡可能会被实际使用人或犯罪团伙用于非法套现、洗钱、转移诈骗资金、实施电信网络诈骗等违法行为，出租人、出借人也可能要承担相应的法律责任。

尊重客户习惯 升级适老服务

富德生命人寿推出贴心的智能服务，助力老年消费群体拥抱“智慧金融”

老年人办业务可走绿色通道 拨打热线可直达人工专线

老年人比较喜欢柜台业务办理模式。富德生命人寿充分尊重客户使用习惯，专为老年人提供绿色通道，安排柜面人员进行一对一服务。同时，他们在营业网点专门配置了便民服务区，增加爱心轮椅、老花镜等，并开通老年客户优先叫号服务，减少他们的等待时间。

考虑到电话是老年人与保险公司沟通交流的主要手段，富德生命人寿在原有的95535客服热线智能语音导航系统上，于2021年7月上线老年服务专线。老人使用系统内预留的电话拨打95535热线，无需按键即可直达人工专线。

推出视频保全 为老年人提供上门服务

针对无法亲临柜面的一些老年客户，富德生命人寿新推出了视频保全服务。老年客户可选择邮寄保全业务申请资料至就近柜面，在保全业务受理后，通过视频保全的方式，在视频过程中引入人脸识别、OCR识别技术、视频录像功能，切实管控无法亲临柜面办理业务的风险。该项服务使保全业务办理过程可回溯。此外，他们还通过移动展业、智能

双录、电子回执、移动体检、保全E代审、云赔等智能应用，为老年人提供上门服务。

考虑到许多老年人使用手机仍有困难，富德生命移动展业App上线了“关怀模式”功能，优化系统界面交互，并为老年人提供“一键求助”“大字显示”等服务，实现关键信息易读、主要功能易找，提升老年人保险服务便利化水平。

开展老年客户金融宣教 帮助他们敢用想用智能服务

值得一提的是，富德生命人寿高度重视老年客户金融宣教工作，开展“保险课堂”系列宣传，增加E服务视频公共模块，撰写发布消费者保险教育推文，运用动画

视频、短视频等易触及老年群体的宣传方式，使他们能用、会用、敢用、想用智能服务，增强老年群体对互联网技术的了解和信任。

记者 张海军