

走村入户送服务 守护居民“钱袋子”

厦门农行翔安支行营业部创新金融消保宣教形式,打通金融知识普及的“最后一公里”



“陌生电话不轻信,陌生账户不汇款,陌生链接不点击……”昨日上午,一节“金融消保小课堂”在厦门农行翔安支行营业部厅堂上演,翔安支行营业部内勤行长陈琴凤利用客户排队等候间隙,以近期发生的电信诈骗为案例,搭配一段朗朗上口的顺口溜,提醒客户提高防范意识。

翔安支行营业部地处新店街道繁华的街上,每日接待的客户数量稳居厦门农行69个网点前列。因承办多个街道高龄补贴、低保补助等项目的代发业务,客户群体庞杂,这个网点碰到“疑难杂症”和突发事件的几率也更大些。该支行精选年轻员工,组建了一支“消保服务团队”,以网点厅堂为主阵地,筑起一道坚实的金融防护墙,守护客户的“钱袋子”。他们还定期走村入户、到园区、进校园,送上金融知识、产品和暖心服务,打通金融知识普及的“最后一公里”。

记者 张诗 通讯员 毛伟

扫一扫 看视频



一起走进厦门农行那些“浓情暖域 伴你同行”的幸福时光!



▲ 消保服务团队走村入户,守护百姓钱袋子。

▶ 消保服务团队向商户普及金融知识。



以厅堂为阵地 火眼金睛识骗局

8月26日,年过六旬的老人拿着身份证和许久未用的银行卡,走进翔安支行营业部准备激活。当柜员例行向老人询问用卡需求时,老人说:“自己收到之前投资平台爆雷结案、赃款已追回消息,准备激活银行卡,再点击填写个人信息链接,接收回款。”柜员发现老人的表述中存在诈骗风险,暂时没为其办理激活。

大堂经理洪琳妍微笑着引导老人到休息区,以“激活卡需准备其他材料”为由,耐心安抚情绪,并向运营主管汇报情况。在判定该起事件为网络诈骗后,洪琳妍立即拨打了96110反诈中心热线。接线员与老人沟通10分钟后,安排了两名片区民警迅速抵达网点拦截。经过网点工作人员和民警的多番劝说,老人终于意识到自己差点掉入诈骗

陷阱,激动地致谢:“真的太感谢了!多亏你们帮我守住了养老钱!”民警也对网点工作人员机敏察觉骗局,及时拦截老人汇款的行为,给予高度认可。

近年来,翔安支行营业部“消保服务团队”已多次成功协助警方拦截诈骗汇款。能如此迅速觉察疑点,安抚好客户情绪,并协助警方做好劝阻工作,这支团队不仅在“身经百战”中积累丰富经验,也将对客户“钱袋子”的守护,融入日常的细节中。例如,在厅堂消费者权益保护专区、进门处、柜台窗口、等候区等位置,醒目地摆放用卡安全、保护个人信息等提醒和宣传折页。“以办卡为例,在整个办理过程中,我们会通过口头提醒、播放相关宣传视频、签署法律责任告知书等方式,帮助客户提高风险防范意识。”洪琳妍说。

巧思自制视频 喜闻乐见有成效

今年以来,陈琴凤所带领的“消保服务团队”在防范电信诈骗工作中成果颇丰,他们攻坚克难降降涉案账户数量,保持数月零增长,为涉涉诈账户管控工作做出突出贡献。亮眼成绩的背后,离不开团队精诚合作,也少不了那些创新巧思碰撞的火花。

“此前,我们网点因客户群体大,代发客群涉案账户数居高不下。”陈琴凤说,在分行的指导下,“消保服务团队”利用下班时间集思广益,模拟个人开卡业务流程,自编自导自演拍摄了消保知识短视频,将原本繁琐枯燥的业务流程,生动形象地表达出来,每个流程清晰明了,令人印象深刻。“视频经过分支行联动,多次斟酌修改。整个作品是大家一帧帧学习摸索剪辑而成。”陈琴凤说,如今,这段视频已被厦门农行辖区内多家支行争相转发学习,成为厦门农行内部员工培训开户标准化视频课件,深受好评。

此外,大堂经理林婧结合数字人民币落地厦门的热点,一人分饰两角,拍摄消保短视频,揭露当前数字人民币的典型诈骗套路,提醒广大金融消费者提高警惕,远离诈骗陷阱。轻松活泼的剧情,值得深思的警告,令该视频脱颖而出,成功入选了厦门银行业协会消保视频展播。

贴近不同群体 摸黑探路送服务

“陈行长,我们工友摔伤住院了。但因未办理市民卡,无法用医保报销医药费,想请你们帮忙开卡吗?”上周,陈琴凤接到了某电子制造企业员工的求助电话。隔天一早,当农行工作人员来到病房,高效为受伤务工人员办好开卡手续后,一旁的家属眼角湿润了。

昨日下午,大堂经理又收到村民递来的“小纸条”。下班后,“消保服务团队”按“小纸条”留下的地址,驱车前往偏远村镇,摸黑探路来到村民许先生的家中,为其年迈的父亲办理银行卡密码重置。

一通求助电话、一张“小纸条”,是“消保服务团队”与不同客户之间达成的难得默契与信任。这得益于这支团队坚持不懈地走村入户送服务。今年以来,团队的服务足迹已遍布蔡厝、

浦南、下厝等十多个村居。村民黄先生回忆说,几乎每季度,他总能在村里见到农行人,他们设立金融服务便民点,向村民普及金融知识,现场解答业务疑问,提供理财配置方案;他们走进蔬菜大棚里,给农户们宣讲普惠金融政策,帮忙解决融资难题;他们走进敬老服务中心,将农行的温暖关爱送到老人们心中。

步履不歇,服务不止。翔安支行营业部“消保服务团队”留意到店客户中,有不少是外来务工人员 and 高校学生。“我们多次走进火炬园区、代发工资客户企业及周边文教园区的高校,开展金融知识普及宣传活动,针对这两类群体在安全用卡、防范电信网络诈骗等方面,以案例讲解、知识问答互动等多种形式,增强他们的金融素养。”陈琴凤说。



▲ 翔安支行消保服务团队联合片区民警,指导市民防范电信诈骗。

▶ 利用客户等候间隙,组织“金融消保小课堂”。

