



分发漫画图文手册,普及易懂实用金融知识,耐心认真答疑解惑,踊跃热情互动问答……9月26日,在金融消费者权益保护集中教育宣传日当天,厦门工行携手我市多家金融机构走进火炬新科广场,参加由国家金融监督管理总局厦门监管局等部门指导、厦门晚报社主办的“汇聚金融力量 共创美好生活”主题宣教活动。与此同时,该行多家支行走进乡村、社区、校园、企业、商圈,开展特色鲜明的金融消保宣教活动。

自“金融消费者权益保护教育宣传月”启动以来,厦门工行聚焦新市民、农村居民、“一老一少”等重点群体的个性化、多元化金融需求,持续提高金融消保工作质效,提升消费者金融素养,助力提振金融消费信心。另外,厦门工行深入贯彻落实“金融为民”理念,用心用力用情解决百姓“急难愁盼”问题,推出一系列便民利民的服务举措,切实当好消费者合法权益的捍卫者。

记者 张诗

金融消保小课堂

防范虚假网络投资理财类诈骗

当前,虚假网络投资理财类诈骗案件频发,损害消费者权益,扰乱市场秩序。厦门工行温馨提醒,广大消费者应高度警惕此类诈骗,谨防财产损失。

防范此类诈骗,请谨记:不存在“保本高息”理财产品;不轻信来路不明“小道消息”;不贪图“一时便宜”因小失大。消费者应培养正确的投资理念,提高风险防范意识和信息甄别能力。如不慎被骗或遇到可疑情形,应及时保留聊天记录、转账记录等关键信息,第一时间向当地公安机关报案,依法维护自身权益。

用心用力用情 践行金融为民

厦门工行持续提升消保工作质效,当好消费者合法权益捍卫者



9月26日,厦门工行走进社区开展集中宣传教育日活动,向居民普及金融知识。陈立新摄

开展多样活动 普及金融知识

9月26日是金融消费者权益保护集中教育宣传日,该行精心组织岛内外多家支行开展“五进入”活动,将金融知识送到不同金融消费者手中。巷南支行走进新圩镇,向村民讲解新型电信网络诈骗的套路,教授防范风险的应对方法;禾祥西支行举办主题活动,与社区居民共度迎中秋佳节,也送上金融知识大餐;火炬支行来到企业客户车间,普及用卡安全知识等,营造金融消保宣传的浓厚氛围。

针对“一老一少”等重点群体,

厦门工行用心筹划开展了一系列活动。9月20日,鹭江支行人员来到鼓浪屿,走进厦门市百合园托老院,给老人们带来了一堂干货满满的金融消保课。工作人员精选典型诈骗案例,并制作打印成漫画图册,分发给老人们,用于闲暇时光翻阅学习。讲解经典案例时,工作人员不仅用通俗易懂的语言表达,还配合图文展示,用闽南话实时翻译,赢得老人们的阵阵掌声和声声称赞。“这些工行的孩子们很不错,耐心讲解防诈骗知识,还怕我们听

不懂,用闽南话再讲一次。”68岁的林阿嬷说。来自河南的郑奶奶也对工作人员竖起大拇指夸奖。

9月23日,厦门晚报小记者走进湖里支行营业室,开启金融知识学习之旅。在“开学第一课金融课”上,网点负责人带着小记者们乘坐“时光机”穿梭货币的“前世今生”,了解物物交换、货币诞生等知识,并指导小记者们辨别人民币真伪。理财经理还结合压岁钱储蓄的例子,在孩子们心中播下了财商教育的种子,引导娃娃们树立健康消费观念。

聚焦重点群体 提升服务温度

作为鹭岛市民熟悉、信任的金融伙伴,厦门工行始终关切金融消费者的需求,持续推进“人民满意银行”建设,通过深化投诉治理、夯实服务管理、创建标杆网点、表彰服务明星、服务品牌建设等措施,步履不歇地为民办实事,持续提升金融消费者的获得感。

走进网点,我们随处可见厦门工行对特殊群体的关爱与温暖。大字版本的智能设备与手机银行、无障碍坡道、无障碍服务窗口、爱心座椅、老花镜、轮椅、拐杖。网点公共卫生间内还配备了无障碍扶手……当老年客群或残障人士到网点办业务时,网点工

作人员将立刻化身“贴身守护者”,一对一陪伴服务,开辟绿色通道,辅助客户进出并协助轮椅推送,提供客服热线免拨或一键直通的连线方式,为特殊群体带来便利。目前,厦门工行已设立鹭江支行、湖里支行、同安支行、美仁宫支行等四家适老化服务标杆网点。此外,该行深入开展了工行驿站“志愿暖春·你我同行”学雷锋志愿服务活动、“工行驿站·盛夏关爱三重奏”系列主题活动。上半年,共收到外部监管反馈、客户送锦旗、拨打总行95588热线、来信等各类表扬累计277次,服务口碑优良。

针对新市民群体的金融需求,厦门工行从支付结算优惠、医疗保障优惠等场景出发,推出了一揽子丰富的便民举措以及优惠保障性服务,助力新市民群体更好在厦安居乐业。考虑到新市民群体中存在大量新就业的毕业生和来厦务工人员,厦门工行多家支行先后走进建筑工地、工厂车间、产业园区等场所,把“柜台”办卡服务搬到现场,为他们提供便捷金融服务,同时还开展防范电信网络诈骗、远离非法集资、用卡安全、消费者权益保护法等金融消保知识普及宣教活动,提升新市民群体的金融素养。

构筑“防护网” 成功堵截诈骗

在传递金融温度的同时,厦门工行通过行之有效的方式开展防范电信网络诈骗宣传、教育,构筑

起一道金融安全“防护网”。近年来,该行成功拦截了诸多电信网络诈骗,以实际行动守护客户的“钱袋子”。

7月底的一个下午,一名客户急匆匆地走进海沧支行营业室,称其银行卡无法转账。网点工作人员询问转账用途,见其回答吞吞吐吐,便将他引导至柜台查询账户管控情况。经查询,发现这位客户的管控详情显示疑似电信诈骗受害

■厦门工行走进托老院,向老年群体普及金融知识。张诗摄



人。经过深入沟通后,客户才肯透露,这笔款项并非转给朋友,而是要通过“招商金服”App转入款项,才能提取贷款资金,并出示手机上“招商金服”的软件。柜员立刻告知客户此为诈骗,并阻止其转账。但客户仍坚持要向对方转账。随后,网点工作人员联系钟山派出所民警前来网点劝阻。最终在多方劝阻下,这名客户终于醒悟,并向网点人员和民警致谢:“太谢谢了,要不是你们的帮助,我的血汗钱就被骗了!”