



从便捷的上门服务,到暖心的“福农驿站”,再到丰富多彩的社区共建活动,厦门农商银行秉持金融为民初心,聚焦金融消费者需求,扎实做好各类基础金融服务,开展了一系列具有农信特色的消保服务工作,让消保工作更有新意、更接地气、更出实效。

为提升消费者金融素养,增强金融安全意识,9月以来,厦门农商银行积极响应监管部门的号召,利用线上线下多渠道,全流程、全方位地保障金融消费者合法权益,做金融消费者坚强的后盾,擦亮“厝边银行”底色,不断践行“金融为民”初心,为守护金融安全贡献“农商力量”。

文/记者 刘佳盈  
通讯员 詹雯娟  
图/银行提供

## 小贴士

### 防范电信诈骗三部曲

近年来,犯罪分子利用各类通讯、网络工具诈骗钱款情况突出。牢记“一分析、二咨询、三打110”的三个防范步骤,共同努力遏制电信(网络)诈骗。

**一分析:**接到、收到人员不熟、情况不清且涉及转账、汇款的电话、短信、微信、QQ、邮件及广告、信件等,一定要先仔细分析,辨明真伪,千万不要轻易转账、汇款。一定要记住:天上不会掉馅饼!

**二咨询:**自己一时分辨不清,应向家人和亲友多咨询,中老年人更应向年轻人多咨询。骗子再高明,只要不糊涂,骗局也是很容易识破的。

**三打110:**如自己分析、咨询仍搞不清,可以打110咨询。公安机关对各地110接线员都作了培训,他们会给予热心、明确的解答。如已被骗,应及时打110报警。

# 擦亮金融底色 践行服务初心

厦门农商银行切实提升广大金融消费者的获得感与满意度



■ 厦门农商银行持续深入开展各类消保工作,倾力为民办更多实事。

## 增强互动体验感 当好消保“补给站”

厅堂是银行的窗口,也代表着银行的形象。一直以来,厦门农商银行以厅堂为阵地,积极开展消保宣传活动。据介绍,该行62家营业网点通过在营业厅内播放消费者权益保护宣传视频,在LED屏滚动播放“汇聚金融力量 共创美好生活”等宣传口号,营造浓厚的宣传氛围。“网点工作人员还会通过分发折页、现场讲解等方式,向群众宣传金融知识。”厦门农商银行相关负责人表示,针对非法金融活

动,工作人员也会开展风险提示和教育宣传。

厦门农商银行还将市民群众迎进厅堂,为他们送上金融知识“大餐”。如何辨别真假钞票?零花钱怎样才能存进银行?银行里的智能服务机器怎么操作……9月23日,在厦门农商银行工作人员一步步帮助下,一群小朋友在枋湖支行上了本学期的第一堂“金融课”。一个个生动形象的小知识、简单易懂的案例、好玩益智的游戏,让这些“小银行

家”通过一系列体验式、互动式、云端式的宣教形式,掌握金融知识,树立正确的金融价值观。

在坚守厅堂阵地的基础上,厦门农商银行还积极联动其他机构、街道以及社区,组织开展各类互动活动,充分发挥自身金融优势,通过社区摆摊、金融讲座、专题活动等方式,配合魔术表演、小品演绎等形式,定期深入开展金融安全宣传活动,将金融消保知识“补给”送给市民群众,让他们感受到厝边银行的温暖。

## 走进群众送服务 做实普惠金融“零距离”

为积极融入厦门“近邻党建”工作,进一步推动“党建+消保”落实落细,践行金融为民理念,9月26日,厦门农商银行携手金融机构同业走进同安高山军营村,举行“金融消保驿站2.0”宣传活动启动仪式暨反诈小课堂活动。据介绍,厦门农商银行的“金融消保驿站”以“福农驿站”为依托,是“党建+金融助理+多社融合”的又一重要举措,也是该行多场景多渠道提升金融消保教育宣传工作实效的切实体现。

“阿公阿嬷,你们要是收到消息说消费就能致富赚钱,能不能

信?”活动现场,厦门农商银行在“高山理论课堂”为村民上了一堂生动有趣、通俗易懂的反诈骗课。金融知识宣讲员带着淳朴的闽南乡音,通过解读近期真实的诈骗案例,告诉村里的老人如何识诈、防诈,并搭配金融反诈小问题,在与老年朋友的一问一答中,不仅拉近了银行与金融消费者之间的距离,也提高了老年人的风险防范意识。

“他们工作人员都非常有耐心。村里老人多,知识薄弱,农商银行经常给我们开讲座、做宣传,让不少老人家都避开了骗局。”军

营村村民林大爷感慨,银行工作人员还会通过微信群为他们提供动态服务信息,宣传金融知识,让更多村民能得到更完善的金融服务。

坚持党建引领,发挥共建精神,一直是厦门农商银行秉持的理念。为此,该行力争零距离为更多金融消费者提供下沉式金融服务,不断延展金融服务半径,实现从服务“最后一公里”走向服务“零距离”,将金融产品、金融知识“送货上门”,做实普惠金融,切实提升消费者金融服务获得感,用心守护金融消费者的钱袋子。

## 多渠道“乘风破浪” 倾情守护“钱袋子”

除了线下消保的深入实践,近年来,在线上消保工作创新方面,厦门农商银行上下求索,突破原有的传统模式,“乘风”开拓线上平台,“破浪”跨界直播、短视频,力争从更多渠道传递消保力量。

风和日丽的一天,老熟客洪叔拿着手机快步走进了银行,准备给通讯录中的一名联系人转账。“洪

叔,现在有很多诈骗案例都是从获取您的信任开始的。”“不用再讲了,不要耽误我赚大钱。”

你以为这是电影中的场景?实际上,这是由厦门农商银行工作人员与湖里派出所联合制作的防范电信诈骗短视频——《洪叔的“发财梦”》。该短视频讲述了老年客户洪叔在厦门农商银行工作人员与派出所民警的拦截下,成功避开电信诈骗陷阱,守住养老钱的故事。“加强学习提高警惕,千万守好钱袋子!”短视频中的这句感慨,也正是不少金融消费者的心声。

◀ 厦门农商银行“金融消保驿站”多场景多渠道提升金融消保教育宣传水平。

