



进校园
宣传反诈知识。



进企业开展金融知识普及活动。



现场为务工人员
办理银行卡业务。

农行十堰分行

扛起金融担当 护航美好生活

金融机构与消费者的关系日益密切,学会辨别信息真伪、防范风险,对市民来说尤为重要。近年来,农行十堰分行持续推进金融消费者权益保护工作,不断践行金融工作的政治性、人民性,构建和谐健康的金融消费环境,增强消费者的满意度、信任度,着力提升人民群众的金融素养,提振市场消费信心。

■文、图/记者 周伦

及时按下“止损键” 守护市民“钱袋子”

农行十堰分行紧扣“3·15”国际消费者权益日活动主题,以教育宣传活动为契机,促进银行业数字化创新,推动解决数字鸿沟;开展富有特色的金融知识普及及教育宣传活动,推动形成行业宣传合力。

去年11月9日,60岁的徐女士(化姓)到农行十堰分行柳林支行办理银行卡挂失补办业务。其间,徐女士十分焦急,不断催促柜员尽快办理。银行工作人员沟通后得知,徐女士接到一个自称是“林警官”的电话。“林警官”称,徐女士涉嫌参与违法犯罪活动,需要将钱打入指定账户,并叮嘱她不要把消息告诉别人。银行工作人员迅速判定徐女士遭遇电信诈骗,在向她解释公检法机关不会通过电话办理具体案件,更不会要求个人向指定账户汇款后,迅速协助她紧急冻结银行卡,保障卡内资金安全。随后,银行工作人员陪同徐女士前往公安局报案。

去年12月20日,农行十堰分行郧阳鲍峡支行成功拦截一起冒充公检法行骗的电信诈骗案件,成功保护了客户账户的资金安全。

当日,银行大堂值班人员接待了一位行色匆匆的大爷,他要求转账1610元。银行值班人员在指导大爷填单时,询问他转账用途并核对账号,大爷神色紧张、语焉不详,提供的户名与系统显示的不一致。经过了解,银行值班人员发现这是一场以“安全账户”为名的骗局,立即阻止大爷的转账举动,并联系民警前来处理。

及时为市民止损,提升群众风险意识。记者从农行十堰分行获悉,近年来,该行通过微信、宣传折页、短信、横幅、短视频等形式开展金融知识宣传;精准聚焦重点人群,帮助他们掌握亟需的金融知识,合理选择相适应的金融产品和服务,提升风险防范意识和自我保护能力,远离非法金融活动。

金融消保在身边 打通“最后一公里”

“谨慎理财是法宝,不要轻信高回报”“陌生号码勿轻接,虚拟电话设陷阱”……LED电子显示屏、超级柜台、自助终端及ATM机上滚动播放防范金融风险标语;网点内,公众教育专区分类摆放着丰富的宣传资料,柜面醒目位置张贴投诉渠道和处理机制,工作人员主动为等候办理业务的客户讲解金融知识。农行十堰分行全面普及金融知识,在我市任何一家农行网点,都能感受到金融知识在身边的浓厚氛围。

金融消费者权益保护宣传,需要打通“最后一公里”。去年9月是“金融消费者权益保护教育宣传月”,农行十堰分行组织金融知识宣传进校园活动,拓宽金融服务的宽度和深度,为高校学子系好金融安全“纽扣”、构筑“安全墙”。

在湖北医药学院内的农行十堰分行金融知识活动现场,红色的宣传横幅格外醒目,工作人员有序发放金融知识折页。有奖问答、录制小视频等趣味活动吸引许多师生参与,他们在游戏中学习防范电信网络诈骗技巧,熟悉消费者权益保护相关法律法规。在工作人员的宣传下,学生们知道了如何防止个人信息泄露、保障个人信息安全。工作人员还倡导学生理性消费,杜绝出租、出借、出售个人银行卡,远离不良“校园贷”,提升自身防范风险的能力。

农行十堰分行紧贴当地群众的金融服务需求,积极履行社会责任,持续增强现金服务能力,不断提升服务水平,全力为客户提供服务保障。

维护消费者权益 彰显责任与担当

农行十堰分行坚持以保护金融消费者合法权益为核心,不断细化工作措施,致力于打造“放心消费”的金融品牌,在消费者权益保护方面彰显大行的责任和担当。

坚持诚信经营,准确传递产品信息。农行十堰分行通过产品销售前、中、后全方位体系建设,健全消费者权益保护机制。规范产品销售行为,要求业务部门在销售金融产品时,名称不得使用带有诱惑性、误导性或是容易引发争议的词语,严禁夸大收益率或隐瞒重要风险信息,正确引导消费者充分认识金融风险,进一步落实金融产品风险评估认识工作,完善分级管理制度。售前开展消费者风险偏好、风险认知和风险承受能力测试,确保将合适的产品和服务提供给消费者。在销售存款、信贷、金融衍生产品的过程中,业务人员须向客户认真履行告知义务,揭示业务风险,

全面保障客户的合法权利。

坚持多重保护,延伸公益教育触角。农行十堰分行致力于从线上、线下两个方面推进消费者权益保护工作,拓宽宣传渠道,普及金融知识,用实实在在的行动满足金融消费者需求。开展个人征信宣传教育,提醒群众重视个人信用记录,促进区域建立良好的个人信用环境。同时,创新宣传方式,积极利用监管部门和自有直播平台、传媒平台等方式开展宣教活动。

守正创新抓机遇,锐意进取开新局。采访中,农行十堰分行相关负责人表示,将以“3·15”国际消费者权益日宣传活动为契机,充分发挥农业银行点多面广的优势,调动全行资源,用心、用情、用力做好金融服务,持续做优金融教育宣传活动,践行“农行人”守护金融消费者权益的初心。