

清朗金融网络 守护安心消费

农行十堰分行积极开展金融教育宣传系列活动



农行十堰分行金融知识宣传展位前，工作人员为市民发放“幸运大转盘”奖品。

■文、图/记者 李强 通讯员 段玮

近日，十堰市人民医院医养中心内暖意融融。由国家金融监督管理总局十堰监管分局、十堰市民政局主办的“光影护夕阳 防非守安康”养老领域防非观影宣教活动在这里举行，农行十堰分行精心打造的小品《银行反诈小事》登台亮相，把群众身边的诈骗套路搬上舞台、演成故事，台下老人看得入神，不时报以会心笑声；在农行十堰分行金融知识宣传展位前，“幸运大转盘”转出一阵阵欢笑，反诈知识在一问一答间入脑入心。

作为全市重要的金融窗口之一，农行十堰分行以这场“文艺+宣教”的用心之作，为“清朗金融网络 守护安心消费”金融教育宣传周写下生动开篇。这是该行践行大行责任、守护金融生态的一个缩影。

一台好戏，唱响反诈主旋律

一台戏，只是该行宣教矩阵的一幕。金融教育宣传，需要持续用力，久久为功。长期以来，农行十堰分行统筹城区各支行，把金融课堂搬进校园、企业和社区，让反诈知识跟着金融服务一起延伸到大街小巷。

在十堰高级职业学校，农行十堰分行营业部组建服务突击队开展“智慧校园行”，反假货币、防范电信诈骗、反洗钱知识随业务办理一并送到开学季，服务师生 1300 余人；在十堰精正机械有限公司，铁二处支行青年突击队背着移动展业设备驻点厂区，围绕刷单返利、虚假贷款、冒充客服等高发骗局，为倒班职工讲透出租出借银行卡的法律风险，把“不轻信、不透露、不转账”送到车间一线；汉江支

行宣教队面对面讲解个人信息保护、存款保险知识，还顶着烈日，为银行卡密码锁定的高龄老人上门办理密码重置，把消保服务做到“最后一米”……课堂开到哪里，守护就跟到哪里。

多点开花，织密城乡防护网

县域版图上，各支行特色宣教活动竞相绽放。存款保险公益宣传全国巡展丹江口站，丹江口市支行组织骨干员工驻点均州老街，用大白话讲清“存款保什么、最多赔多少”。巡展当天，线上有奖问答吸引约 5.56 万人次参与、直播观看近 2.6 万人次，线下发放宣传品 8000 余份。“以前只知道钱存银行安全，今天才明白背后是国家制度在兜底。”一位市民在农行展位前感慨。

竹山县支行走进竹山县职业技术集团学校，为该校 1002 名新生采集上传人脸信息，让师生在“刷脸办业务”的便捷体验中筑牢信息安全防线；竹溪县支行专项服务小组翻山越岭抵达泉溪镇辽叶湖村，为村民激活换代三代社保卡 57 张，还把惠农信贷政策讲到田间地头；郧西县支行赶在开学缴费高峰走进上津镇中心幼儿园，为家长现场办理银行卡 15 张、新注册掌上银行 30 余户；神农架林区支行志愿服务团队走进木鱼镇梨子坪村，为 45 名 60 岁以上老人上门换代三代社保卡，用方言拆解“养老保健骗局”“虚假养老投资”的种种套路。

从医养中心的一方舞台，到均州老街的巡展帐篷，再到秦巴山乡的院坝村头，一台戏、一堂课、一次上门，看似细微，守护的却是千家万户的“钱袋子”。金融知识的源头活水，正沿着农行人的足迹流进车城街巷、山乡村落，润物无声。

服务进校园 护航开学季

农行十堰分行营业部走进湖北医药学院开展迎新金融服务

■文、图/通讯员 李想

本报讯 金秋九月，丹桂飘香，湖北医药学院 2026 级研究生新生前来报到。为践行金融为民、普惠便民服务理念，深化银校共建，农行十堰分行营业部行长胡凯、分管行长李丹组织服务团队进驻校园，设立临时金融服务驻点，于 9 月 4 日为研究生新生提供一站式现场金融服务。

活动现场，工作人员有序为研究生新生办理银行卡开立、账户激活、手机银行开通、微信和支付宝第三方支付绑定、校园缴费功能关联等业务，免去新生往返网点办理业务的麻烦。

在业务办理间隙，工作人员同步开展“清朗金融网络，守护安心消费”金融教育宣传。围绕电信诈骗防范、校园贷风险警示、安全用卡、个人征信保护等内容向新生宣讲，结合真实案例提醒同学们守护自身资金安全，把金融安全教育送到新生身边。

本次金融服务进校园，将普惠金融服务延伸至学校，既高效满足高校新生入学金融需求，也进一步密切银校合作关系，展现农行的社会责任与服务温度。下一步，农行十堰分行营业部将持续深耕校园金融场景，常态化开展金融知识进校园活动，不断优化服务举措，以专业暖心的金融服务护航青年学子求学成长。



工作人员正在为一名学生办理业务。

办理一笔异地已故存款人账户线索查询业务

农行十堰分行高效服务老年客户获赞誉

■通讯员 袁梦

本报讯 金融服务无小事，温情服务暖民心。近日，农行十堰分行营业部完成一笔已故存款人账户线索查询业务，凭借耐心细致的服务态度、专业高效的办事效率，切实解决了群众的急难问题，收获了客户的高度认可与诚挚好评。

据了解，客户是襄阳人，目前定居在十堰，其直系亲属前不久在襄阳离世。已故亲属的账户均开立与襄阳本地农行，由于客户年事已高、对金融业务流程不甚了解，完全不清楚已故亲属名下的银行账户开户情况、存款信息等，面对繁杂的查询流程手足无措，无法办理后续相关事宜。客户原本打算购买去襄阳的车票，到襄阳农行查询已故亲属的账户信息。

准备动身之际，客户的家人了解到已故存款人账户线索查询的相关便民政策，便第一时间拨打了农行十堰分行营业部的咨询电话寻求帮助。接到咨询来电后，工作人员充分体谅老年客户的焦急心情与办事难处，全程耐心细致答疑解惑。工作人员放慢语速，逐一向客户详细讲解办理已故存款人账户线索查询业务所需的完整资料、办理流程及相关注意事项，细致解答客户提出的各类疑问，彻底打消了客户的顾虑，让客户清晰知晓办事流程，避免重复奔波。

在工作人员的悉心指导下，客户顺利备齐全部办理材料，前往网点办理查询业务。工作人员迅速对接业务，严格按照金融业务规范流程，快速完成材料核验、信息录入、系统查询等一系列工作，全程高效有序、严谨细致，精准查询出相关账户线索，顺利

办结全部业务。

业务办理完毕后，客户对农行工作人员耐心周到、细致暖心的服务态度，以及高效专业的工作效率给予高度赞扬。客户表示，原本以为流程繁琐、办理困难，需要跑到外地查询，没想到在本地农行工作人员的贴心帮助下，一次性顺利办结，真切感受到了银行金融服务的温度与担当。

一直以来，农行十堰分行始终坚持以客户为中心的服务理念，聚焦群众金融办事难点、堵点、痛点，不断优化便民业务流程、提升温情服务质效。针对老年客户、特殊业务场景，持续提供耐心引导、精准答疑、高效办结的贴心服务，用专业能力解决群众难题，用暖心服务传递金融温度，切实将便民、利民、惠民的金融服务落到实处，全力打造有速度、有温度、有口碑的金融服务品牌。