

工商银行漳州分行

创新金融消保宣教

构建良好金融生态

核心提示

普及金融知识,提高金融素养,增强金融消费者获得感。为打造和谐、诚信的金融消费环境,进一步提升金融消费者风险责任意识、权利意识和风险管理能力,一直以来工商银行漳州分行积极履行国有大行消费者权益保护主体责任,建立健全消保工作机制,持续创新推进金融消保宣教活动常态化,培育良好金融消费生态环境。

向拒收现金的行为说不

【服务看点】



▲向群众宣传普及人民币知识

随着经济社会的快速发展,移动支付已经成了大众的日常消费主要方式,现金使用频率的降低,与此同时部分商家拒收现金、歧视现金支付的现象也频频出现。为了保障公众使用现金的权益,打造和谐的现金流通环境,近期工行漳州龙江支行开展了一系列宣传活动。

大堂是有效提升宣传力度,拓宽宣传广度最直接的方式。工行漳州龙江支行安排大堂经理在大堂的宣传栏上摆放整治拒收现金行为相关的宣传折页,并向到访客户发放宣传折页。在遇到客户携带大量硬币来柜台存款时,大堂经理积极引导客户到专门的人民币兑换窗口办理业务,暖心安抚正在等待现金清算的客户,充分保障公众使用现金的权益,这一温馨的服务频频获得客户的好评。

在遇到老年人客户运用智能技术支付困难时,该支行大堂经理耐心引导其使用现金支付,破除数字鸿沟,促进现金支付和非现金支付的和谐发展。

此外,社区宣传是贴近百姓生活,提升宣传效果的有效方式。工行员工充分利用周末时间外出进行宣传推广活动,积极履行金融从业者维护人民币法定货币地位的义务和责任。在深入居民家中发放宣传折页的同时,也向社区居民普及违法拒收人民币的行为案例,为社区里面的商户讲解拒收人民币的危害,在倡导支付方式创新的同时也不得排斥和歧视现金支付。工行温馨提醒,作为消费者发现拒收现金行为时,应在第一时间保留相关证据,并拨打消费者权益保护热线12363电话举报。

人民币作为国家经济主权的象征,必须维护其严肃性和权威性。各类主体应尊重公众支付方式的选择权,畅通支付流通环境,破除数字鸿沟。工行漳州分行积极履行作为银行业金融机构的宣传责任和义务,充分发挥银行业普及金融知识的先导优势,维护人民币流通秩序,规范人民币现金收付行为。

◎卢芳英



◀工行漳州分行组织青年志愿者宣传小分队走进社区,为居民开展消费者权益保护宣传教育活动。

创新宣传 提高消费者金融风险防范能力

“青春不负 远离校园贷”视频、消费风险提示动漫小视频、以案说法图文……连日来,工行漳州分行创新金融消费风险和诈骗的宣传形式,开展原创消费风险提示或“以案说法”信息编制,一个个形式新颖的宣传活动上线,有效引导金融消费者识别金融风险和诈骗,维护自身合法权益。

活动开展以来,辖区内17个支行结合当前社会热点和客户关切,青年员工根据要求积极设计编制消费者喜闻乐见的电子宣教材料,发布原创设计,并发动全行积极通过微信朋友圈广为转发,努力营造线上全覆盖的宣教氛围,有力地提升了“非接触式”宣教活动质效。

工行芗城元光北支行编制“青春不负 远离校园贷”视频,向学生普及金融知识,营造防范和打击“非法校园贷”活动浓厚氛围,引导学生辨别和防范“非法校园贷”,树立文明、理性、科学的消费观。

工行古雷支行编制消费风险提示动漫小视频,向广大消费者详细讲解非法集资、校园贷、套路贷等诈骗形式、常见手段、社会危害和防范技巧,引导金融消费者理性投资理财,正确辨别正规金融产品,进一步提升防范非法集资的传播力、引导力和影响力,提高金融消费者对非法金融活动的风险防范意识和能力。

工行漳浦支行则通过真实案例编制以案说法图文“一则巧助公安抓获买卖银行卡嫌疑人的案例启示”,通过真实案例,向公众普及金融知识,提高人民群众防范意识,践行国有大行担当。

精准宣教 不断增强客户服务满意度

基层营业网点是服务客户的“窗口”,也是客户与银行联系最为紧密的场所。“提高警惕防诈骗,不贪不信不转账”……在工行各营业网点这个主阵地,网点内的LED显示屏上,24小时滚动播放着消费者保护标语。

在辖内营业网点临近客户等候区域设立了公众教育区,统一摆放宣传折页,便于网点大堂人员向到网点的群众一对一开展普及金融知识。

送出去,精准宣传贴心守护。在符合疫情防控相关要求的前提下,工行漳州分行组织工作人员进工地、进企业、进校园、进乡村,开展线下“3·15”消费者权益保护教育宣传活动。

华安支行工作人员进工地,对外来务工人员开展宣传活动,增强消费者的风险

识别能力,构建和谐的金融消费环境;角美支行工作人员进企业,对公司职员开展打击防范电信诈骗宣传;平和支行组织青年志愿者宣传小分队至小溪镇金光村,对返乡人员开展消费者权益保护宣传工作;云霄支行组织青年志愿者宣传小分队到农贸市场,对商户开展消费者权益保护宣传工作;分行营业部在三八国际妇女节,厅堂开展特色关爱消费者权益保护宣传教育活动……通过走出去开展一系列特色宣教活动,工行漳州分行全力消盲点、解难点、疏痛点,提升宣教针对性和覆盖面,不断增强消费者的满意度,得到参与群众的普遍好评。

助老适老 精细服务护航幸福晚年

近年来,工行漳州分行不断延伸服务触角,聚焦助老适老金融服务,不断提升中老年群体金融消费体验。

针对老年客户,该行在优化网点服务、提升客户体验、保障资金安全等方面积极为老年人提供专属产品和服务,主动帮助老年客户解决使用自助设备问题,提示老年客户不轻易相信“外人”“天上不会掉馅饼”,为老年人远离电信诈骗、养老骗局、非法集资等非法金融活动招,帮助老年人运用有效手段维护合法权益。

针对老年人的金融知识薄弱环节和金融需求,该行结合网点区位优势 and 特色金融服务,开展一系列有针对性、覆盖面广、形式多样的金融知识宣传活动。漳州芗城支行在“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间,组织青年志愿者宣传小分队走进芗城区宝珠园社区,为社区居民特别是老年人开展消费者权益保护教育宣传活动。

漳州漳浦支行在“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动期间,结合“百镇千村万户”金融知识普及活动,走进绥安镇罗山村,在村社罗山老人协会活动中心广场,组织村老年人开展消费者权益保护宣传教育活动。

精细客户服务,守护财产安全。工行漳州分行始终坚持以客户为中心,将关注和维护金融消费者合法权益作为重要职责之一贯穿到全年工作中,全力构建务实、安全、贴心的优质金融服务体系。

本版文图除署名外由 工行漳州分行 提供

【漫画】



中国工商银行龙海支行林奕栋

ICBC 中国工商银行 漳州分行



银发客群专享二年期大额存单,
20万起存,上浮60BP,
利率2.70%。
(银发客群:年龄55岁及以上客户)

随军行

岁月鎏金 荣光随行

退役军人、其他优抚对象优待证



退役军人、其他优抚对象优待证

- ☎ 优先服务:全行网点优先服务和电话银行“95588-8”拥军优抚服务专线。
- 🏠 优质产品:专属存款产品、“长城系列”理财、优选保险基金、工银军魂信用卡(金卡)、个人贷款等优质产品。
- 💰 费用优惠:免除工本费、年费、小额账户管理费、开/换卡手续费、境内跨行汇款手续费、跨行ATM机取现等多项费用。
- 🎁 优享活动:融e购积分商城专场、e生活“随军行”内购会、金融知识讲堂、就业知识讲座等活动。

您身边的银行 可信赖的银行
网站 www.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行 漳州分行



融e行手机银行