

# 建设银行珠海市分行：让“温暖消保”惠及千家万户

文/艾琳

为增强消费者权益保护意识，提升公众金融知识水平，建设银行珠海市分行积极贯彻落实国家金融监督管理总局的统一要求和部署，启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动。3月1日至3月17日，建设银行珠海市分行开展集中宣传，围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，结合建设银行“温暖消保”全年教育宣传主题活动，在持续广泛开展金融知识教育宣传的基础上，聚焦金融消费者八项基本权利、金融纠纷多元化解机制、“三适当”原则、诚信文化建设等内容，坚持高标准引领，进一步丰富教育宣传场景，持续强化活动推动力度，提高消费者获得感和满意度，让“温暖消保”惠及千家万户。

## 发挥网点阵地作用 积极开展宣传

内容生动的宣传折页、随处可见的宣传折页……走进建设银行珠海市的每一个网点，都可以在显眼的位置看到金融“3·15”的宣传内容。建设银行珠海市分行以网点为宣传阵地，充分利用渠道资源，通过全市47家网点LED屏幕和液晶电视滚动播放宣传内容，在劳动者港湾、公众教育宣传区等显眼位置，摆放统一印制的金融“3·15”宣传折页，供市民随时取阅，了解消

费投资陷阱、非法金融广告陷阱、养老诈骗陷阱等知识。与此同时，建设银行珠海市分行组织辖内网点开展“行长接待日”活动，网点行长以“金融服务监督员”身份在网点厅堂与客户面对面交流，耐心回应客户诉求，帮助客户解决实际问题，并为客户普及金融八大权益、消费纠纷的解决途径等知识，营造浓厚的宣传氛围。



建设银行珠海市分行工作人员向中小學生普及金融知识 受访者供图

## 聚焦“一老一少”持续输出暖心服务

建设银行珠海市分行主动与珠海市中小学校进行对接，走进课堂向中小學生普及金融知识，在校园营造学习金融知识氛围，宣传金融正能量。活动期间，珠海建行金融志愿者先后为和风中学校、红旗中学等学校师生送上一节节生动的金融小课堂。课堂上，金融志愿者不仅通过AI骗局案例，提醒同学们“眼见未必为真，当心AI骗局”，并教会同学们通过个性化提问的方式来甄别真假，还向学生们发放反诈内容宣传册。生动有趣的宣传册让孩子们爱不释手，他们认真聆听建行老师们的讲解，牢牢掌握“一看、二摸、三听、四测”的假币防伪小技巧。建设银行珠海市分行持续优

化辖内营业网点开设“爱心窗口”，设置助老助残专座，在“劳动者港湾”及网点其他服务区域，加大老花镜、拐杖、爱心座椅、微波炉、书籍、医药箱、雨伞、轮椅、饮水机、便民设施配备力度，充分满足老年客户的需求。3月12日，建设银行珠海市分行走入珠海后环街道社区，邀请社区老人参加《反电信网络诈骗法》宣传讲座。讲座通过具体案例讲解，帮助老年人提高防范电信诈骗的能力，提醒老年人保管好自己的身份证、银行卡，不随意出借、出售给他人使用，牢记“三不一多”原则：未知链接不点击、陌生来电不轻信、个人信息不透露、转账汇款多核实。



建设银行珠海市分行工作人员正在教学生们假币防伪小技巧 受访者供图

## “银政企”携手 拓展消保宣传范围

为帮助外贸企业全面认识、科学应对汇率风险，强化汇率管理体系建设，3月7日，建设银行珠海市分行受珠海市进出口商会邀请，为珠海外贸企业开展“外贸企业汇率风险管理”主题培训会。会上，建设银行珠海市分行高级交易顾问周亚介绍了在当前经济形势形势下建立汇率风险中性理念的重要性，并向企业介绍了主要的汇率衍生产品，以帮助相关外贸企业在日益复杂的国际贸易环境中合理运用金融工具应对汇率风险，提高自身抗风险能力和国际竞争力。近百家珠海进出口单位参加了此次活动，培训取得了较好的宣教效果。3月15日，珠海建行金

融志愿者兵分几路，积极投身到珠海市金融消费者权益保护联合会、珠海市银行业纠纷人民调解委员会及珠海高新区管委会等组织的“3·15国际消费者权益日”消费维权和宣传活动现场，化身金融卫士宣传员投身到各大活动现场，热情接待前来咨询的市民，一边为金融消费者答疑解惑，一边听取社会客户对珠海市金融服务的意见和建议。为了活跃现场气氛，提升宣传效果，建设银行珠海市分行还准备了丰富的礼品，与前来咨询的市民进行互动交流。活动现场，建行珠海市分行副行长叶俏武化身高级消保宣传讲师，零距离与热心市民互动交流。

## 创新科普方式 线上宣传全面铺开

伴随着数字新媒体发展的日新月异，建设银行珠海市分行也紧跟时代步伐，利用数字技术赋能金融知识宣传，不断拓展金融教育的深度和广度。该行通过制作微信长图、短视频等宣传素材，以群众喜闻乐见的形式开展“以案说险”风险提示，提示广大消费者警惕金融骗局、主动远离非法金融活动，同时在微信公众号等宣传平台发布“远离帮信罪，不做工具人”“别让雪中送炭，变成雪上加霜”等宣传作品；制作发布MG动画短视频《防范电信诈骗，守护时代新青年》，提示广大消费者特别是青少年，在使用网络期间要增强

风险防范意识，警惕网络诈骗陷阱，得到社会公众的广泛关注。金融消保在身边，保障权益防风险。本次教育宣传周活动，建设银行珠海市分行先后深入校园、企业、社区开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传系列活动40余次，发放各类消保宣传折页1000余份，建设银行珠海市分行将持续加强消费者权益保护教育宣传的工作力度，积极向消费者普及金融知识，帮助消费者提高金融素养，不断提升消费者依法维权、理性维权的能力，增强金融消费者的获得感、幸福感、安全感。

# 工商银行中山分行：筑牢安全生产防线 维护金融消费者权益

文/林凯娜 杨桂韵

工商银行中山分行深入贯彻落实党的二十大精神，认真贯彻落实党中央、国务院关于安全生产的决策部署及总行、省行要求，坚持人民至上、生命至上，多管齐下提升安全保卫工作水平，以筑牢安全保卫之“盾”为全行高质量发展保驾护航。2023年以来，在保障银行、员工、客户的人身和财产安全及营造安全稳定的生产经营环境方面发挥了应有作用，在全省系统内安保专业考核排名比上年提升了三个位次。



工商银行中山分行召开2024年安全生产工作会 受访者供图

## 修文演武，强化应急预案演练

该行认真贯彻落实“安全第一、预防为主”的工作方针，把抓好员工的安全防范意识教育以及应急演练工作作为防案件、防事故的一项重要工作来抓。其中，最小应急单元是2023年以来该行的重点培训演练项目，项目以“强化最小应急单元应急处置能力，提高基层网点人员应对个人极端暴力案件的应急处置能力水平”为宗旨。该行积极联系当地市公安局治安支队组织开展最小应急单元培训，同时为提升培训质效，该行利用周日晚间分区分片组织全辖驻点保安和各网点相关人员进行培训，通过演练实操，参训人员熟悉了最小应急单元的应急处置流程，掌握了安防器械的正确使用方法，并提高了协同作战能力。最小应急单元以“第一时间发现隐患苗头、第一时间控制风险扩

大、第一时间处置常规可控事件”为原则，实现“1分钟自救、3分钟互救、5分钟增援到位”的目标，尽可能把突发事件的危害降到最低，最大限度减少人员伤亡及财产损失，确保重大风险隐患防范在前、化解在早。2023年，该行各级机构共组织开展各种应急演练超1000场次，参演人数逾10000人次。其中与营业机构和周边商户以及重点客户共同开展的应急演练，共同提高了应急意识，增进了协同能力，收到了良好的社会效益。此外，该行还持续开展关爱家访，了解员工思想动态，进一步提升员工敬业爱岗精神和向心力，营造以人为本的工作氛围，厚植“安全生产人人有责”的思想根基，为筑牢金融安全生产防线奉献工行集体力量。



工商银行中山分行多管齐下提升安全保卫工作水平 受访者供图

## 增值服务，温暖中山市民群众

该行充分利用报警监控中心与遍布全市的自助存取款机连接的IP对讲服务功能，为广大客户在日常存取款或办理其他业务过程中可能遇到的问题，进行答疑解惑，提供暖心服务。2023年8月6日晚，该行监控中心接到一名儿童通过黄圃镇永安支行柜员机IP对讲呼叫电话，值守员第一时间感觉事情有异常，于是打开该ATM周边视频监控，回看录像核查，经仔细询问后了解到，该5岁小朋友并无家长在身边陪同，是独自一人外出迷路！由于该网点处于老城区，夜市商贩较多，周边人员流动和道路交通较为复杂，存在较大安全隐患。值班员一边耐心安抚小朋友情绪，让其留

在防护舱内，同时拨打110报警，警察到现场了解具体情况后，安全护送小朋友回家。该行运用远程监控协助案件侦办、为市民保平安的类似事件还有很多，充分体现了有效利用现代金融科技力量，守护了人民群众的人身财产安全。“坚持以人民为中心”的大行担当和服务精神。消防灭火喷淋系统和消防栓水压及用电系统的实时监测和电器隐患提前预警，并将视情况逐步铺开推广。与此同时，该行实施对装修网点安全生产的物联网监测，通过在施工现场安装网络摄像机和热成像网络摄像机和电气火灾监测仪，实现在该行监控中心的实时监控，及时发现施工人员的违规操作行为、隐蔽火苗、电器和装修物等异常高温点等，并通知现场施工人员

马上整改，确保无安全事故发生。同时，该行还通过安装消防吊球的方式增加营业网点的消防设施，有效把火灾风险消灭在初期阶段。该行通过一系列措施，积极助推智慧消防建设，加强消防设备设施生命周期管理，逐步实现“传统消防”向“现代消防”的转变，提升精准识别火灾风险能力，切实达到初期火情“早发现、早处置”的要求，为广市民营造更安心放心的金融消费环境。

## 科技引领，提升监控技能水平

该行业早在2015年就统一建立了报警监控平台，将全市各营业网点的报警监控设备联网到分行报警监控中心，实现了技防、人防和物防的有机结合；2022年起，该行搭建新一代智慧消防物联网远程监控管理平台，进一步增加物防和技防设施，提高全行消防安全防范能力。截至2023年年底，该行已在36个营业网点安装智慧消防检测系统，实现消防报警联网试点成功，完善了

## 强基固本，消除安保设施隐患

为全面及时监测全行安全生产制度执行情况，有效防范安全事故发生，该行党委书记、行长和纪委书记切实履行主体责任，坚持每季度带队到报警监控中心、机房、食堂等重点部位和辖属机构开展安全生产大检查。重点检查分行本部关键点位及分支机构旧楼房和闲置

物业管理，通过建立隐患排查治理台账，严格落实整改措施，强化闭环管理。通过安全生产例行检查和突击检查，有效提升了全体干部员工安全生产责任意识，对安全隐患自查自纠的能力，切实把“安全生产必须警钟长鸣、常抓不懈”的工作方针落到实处。

## 全力反诈，维护金融消费者权益

该行一方面深入贯彻落实《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，推动“资金链”治理再上新台阶，重点针对容易被骗人群，组织各支行和网点深入社区、老年群体和学生群体，广泛开展防范电信网络诈骗宣传和反诈知识宣教，与相关部门共同夯实打击治理电信网络诈骗的群众基础，全力保护人民群众资金安全。另一方面，该行坚持派员参与中山市反诈全天候联动作战，在银行卡治理、预警劝阻、紧急止

付工作中密切“警银联动”，与市反诈中心形成了良好合作机制，取得了明显成效。截至2023年底，全市涉电信网络诈骗中工行卡占比大幅下降，同比下降51.08%。该行派员市联动作战中心人员认真负责，快速反应，密切配合，全年共受理各类业务超4000笔，累计止付受骗资金近900万元，其中单笔最大达133.9万元。以上成绩，充分体现了该行专业能力和责任担当，为群众挽回经济损失，有效维护社会民生稳定。