



观影学消保 追梦守钱袋

交通银行菏泽分行开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

本报讯(通讯员 秦硕)为深入贯彻落实监管部门关于“3·15金融消费者权益日”及“清明金融网络 守护安心消费”金融知识宣传教育工作要求,切实提升社会公众金融素养和风险防范意识,近日,交通银行菏泽分行积极创新宣传载体,将金融消保宣教与热门影片《飞驰人生2》观影活动深度融合,以“电影+宣教”的新颖形式,开展沉浸式、接地气的金融知识普及活动,让金融安全知识在轻松氛围中走进群众心里。

活动现场,工作人员以“追梦路上守好钱袋子”为切入点,紧扣“3·15”金融消费者权益保护主题,结合影片中拼搏奋斗、坚守初心的励志剧情,向到场客户及青少年儿童传递理性消费、依法维权、防范风险的金融理念。工作人员用生动通俗的语言,将金融知识与日常生活紧密结合,让专业的消保知识变得易懂、好记、能用上。



围绕当前金融消费领域高发风险,工作人员通过真实案例剖析、现场互动问答、风险情景讲解等形式,重点普及无资质引流、虚假高收益承诺、非法代理退保、银行卡境外盗刷、电信网络诈骗等常见金融陷阱。详细讲解如何辨别正规金融产品、如何保护个人信息、如何警惕“保本高息”诱惑、遭遇侵权时如何依法维权等实用知识,手把手教大家

识骗局、防风险、护权益,引导广大消费者提高警惕、理性投资、守住家底。

现场互动氛围热烈,小朋友和客户们踊跃参与提问抢答,在欢声笑语中学习金融知识、增强安全意识。大家纷纷表示,这种“看电影、学知识、守钱袋”的形式十分新颖,既丰富了业余生活,又学到了真正管用的金融防骗技能,实用性强、获得感足。

建行菏泽巨野支行: 无声世界的温暖回响

本报讯(通讯员 闫胜龙)近日,一位客户在建行菏泽巨野支行营业网智慧柜员机前反复比画手势,神情焦急。大堂经理敏锐意识到这可能是位听障人士。她立即取来交流板,写下:“您好,请问需要办理什么业务?我可以写字与您交流。”客户眼睛一亮,用力点了点头。

原来,客户想查询社保卡金融账户的发放明细,但手机操作多次未果。大堂经理在纸上一步步引导,通过流程图辅助说明,最终在智慧柜员机上成功调取了记录。业务办理

中,每当需要客户输入密码或确认时,工作人员都礼貌地转身回避,并在纸上注明“请放心操作”。

业务办结后,客户主动在纸上写下:“谢谢你,我去过其他地方,常因沟通不畅白跑一趟。”工作人员回复:“这是我们应该做的。”

临别时,客户竖起大拇指,与工作人员相视而笑。服务之美,在于将“以客户为中心”化为可感知的行动。一张纸、一支笔、一个转身的细节,搭建起无障碍沟通的桥梁,让平等与尊重的理念,在无声中掷地有声。

中国银行成武伯乐大街支行: 方寸服务润心田 小事彰显大担当

本报讯(通讯员 刘雨露)“真的太谢谢你们了,本以为要折腾大半天,还要跑好几趟,没想到在家等个电话就解决了!”3月10日,客户张先生紧紧握着中国银行成武伯乐大街支行大堂经理小陈的手,连声道谢。

据了解,张先生带着一沓积攒许久的现金来到中国银行ATM机前办理存款业务。他将纸币整理好逐一放入存款口,却没想到部分纸币因存放时间太久,品相过旧、折痕严重,甚至还有几张边缘微微破损,导致机器识别系统失灵。一阵嗡嗡作响后,存款操作不仅没有成功,机器屏幕还弹出了故障提示,刚放进去的现金也被全部吞入。这突如其来的状况让张先生瞬间慌了神,他反复尝试操作机器,却始终没有回应,一时间急得满头大汗。

就在这时,正在大厅巡视的小陈注意到了张先生的异样,连忙快步上前询问情况。得知事情的原委后,小陈一边安抚张先生,一边联系 ATM

清机工作人员,同步反馈了ATM机吞钱的详细情况。考虑到张先生家住得远,来回奔波不便,小陈还贴心地告知他无需在银行等候,后续处理完毕会第一时间电话通知,并直接为他办理入账手续。

接到通知后,两名ATM清机员迅速放下手头的工作,默契配合,严格按照ATM机清机的操作规程开展工作。他们先是仔细核对了机器的交易日志,确认吞钱记录无误,随后携带专业工具前往ATM机所在区域,设置好安全警示标识,防止其他客户误操作。经过半个多小时的忙碌,他们终于精准清点出了张先生被吞的钱款,数额分毫不差。随后,柜台工作人员立刻为张先生办理了入账手续,并第一时间致电告知他这个好消息。

细微之处见真情,平凡小事暖人心。从大堂经理的耐心引导,到清机人员的高效协作,每一个岗位的工作人员都在用专业、细致、贴心的服务,为客户排忧解难。

建行菏泽郓城支行: 服务上门解民忧 金融温情暖人心



本报讯(通讯员 李心如)近日,建行菏泽郓城唐塔支行成功拦截一起电信网络诈骗事件,及时为客户守住了“钱袋子”。

当天,一位中老年客户神色焦急地来到网点,称其银行卡内资金出现异常变动。大

堂经理见状立即上前安抚客户情绪,并协助客户逐笔核对交易流水。经细致排查,发现客户手机疑似被暗中安装涉诈软件,导致卡内近5万元资金通过多笔小额不明交易被划转。

情况危急之下,大堂经理

迅速启动应急处置流程:第一时间指导客户联系反诈中心及公安机关报案,同步协助客户暂停银行卡电子支付功能,彻底阻断资金继续流失的渠道。考虑到客户年事已高、情绪较为激动,大堂经理还贴心提醒客户联系子女陪同处理后续事宜,全程为客户提供细致周到的指引。

此次成功阻骗,充分彰显了建行菏泽郓城唐塔支行员工敏锐的风险识别能力和专业的应急处置水平,更体现出建设银行以客户为中心、守护金融消费者权益的责任担当。下一步,建行菏泽郓城支行将持续常态化开展反诈宣传活动,通过厅堂讲解、社区宣讲等多种形式,普及反诈防骗知识,筑牢金融安全防线。



普聚金融服务
惠泽千企万户