守护消费者权益 金融为民显担当

工商银行晋江分行多措并举护航"3·15"

在2025年"3·15"国际消费者权益日来临之际,为进一步加强消费者权益保护工作,共筑满意消费,工商银行晋江分行积极践行"金融为民"理念, 以线上线下结合、聚焦特殊群体、深入基层一线为核心,开展了一系列金融消费者权益保护宣传活动。通过创新宣传形式、优化服务举措,切实提升群 众金融素养,筑牢风险防范意识,彰显国有大行的责任担当。

创新宣传形式 扩大宣传覆盖面

3月10日,2025年"3·15"金融消费者权益保护 宣传主题活动在晋江五店市正式启动。

作为本次活动的承办方,工商银行晋江分行与 其他银行保险机构共同设置金融消费者教育宣传摊 位和游戏互动区,布放"将非法中介一网打尽""金融 消保托手心"等10项消保互动小游戏,以寓教于乐的 方式让消保知识更贴近市民生活,吸引了众多市民及 游客参与。活动中,工商银行晋江分行党委委员、副 行长连斌良代表工商银行签署合规服务承诺书。

为扩大宣传影响力,工商银行晋江分行采取"线 上 + 线下"双轮驱动模式。

线下,充分运用好工行晋江分行乡镇支行覆盖 率高的优势,在23家营业网点电子LED屏、海报机 投放"保障金融权益 助力美好生活"等活动宣传主 题和口号,并在营业网点宣传栏布放规定宣传折页, 海报机循环播放活动海报,通过厅堂沙龙等形式积 极向到店客户,尤其是针对"一老一小"、残障人士、 新市民、农民等客群重点宣传介绍相关金融知识,全 面抓好营业网点主阵地宣传。

线上,充分利用微信公众号推送金融知识普及 文章、风险提示、案例解析等内容,以及在各级媒体 上刊登"3·15"宣传活动报道,展示维护金融消费者 合法权益的风采,扩大宣传覆盖面,传递金融正能 量,营造和谐健康金融消费环境。同时,制作原创漫 画图文"维护金融秩序 拒绝非法代理投诉",通过省 分行公众号及晋江分行公众号进行线上宣传,提醒 金融消费者,警惕"不良代理投诉举报"风险,切勿轻 易泄露个人信息,树立依法维权意识。



立足营业网点,抓好主阵地宣传



发挥厅堂主阵地 提升外籍金融服务

金融知识进企业 筑牢安全防线

工商银行晋江分行以"消保宣传

工行晋江内坑支行组织员工深入当

进企业"为抓手,强化企业员工及新市

地知名生活用品企业,以"保障金融权益

助力美好生活"为主题开展金融消费者权

益保护教育宣传活动,进一步加强金融消

费者自我保护意识和风险防范能力。春

节假期后企业迎来了复工复产、节后招

工。针对新招录年轻员工占比较高的特

点,本次宣传活动聚焦个人信息保护、防

范电信网络诈骗、防范非法集资、理性投

民群体风险防范宣传。

言和生动鲜活的案例,将复杂的金 融知识转化为客户易于理解和记

工行晋江福埔支行在营业厅开 忆的内容。现场气氛热烈,客户踊 展"3·15"消费者权益保护小课堂 跃提问并积极分享自身经历,进一 活动,工作人员通过通俗易懂的语 步加深对金融消费者权益保护的 认识。

资等内容,结合贴近日常生活的典型案

例开展"以案说险",普及安全用卡知识,

解析当下发生的一些最新的诈骗话术、

诱导伎俩,主动回应企业员工关切和社

走进辖内某企业,为企业员工提供上

门办理工资卡服务,将便捷的金融服

务和实用的金融知识送到企业员工身

边。同时,该行工作人员通过发放宣

传折页、案例分析、互动问答等方式,

向企业员工普及存款保险、防范电信

工行晋江深沪支行组织工作人员

会热点问题,提升消保宣传活动质效。

工行晋江内坑支行为外籍客户

闽支付的多项便利措施。 诈骗等金融知识,让大家了解存款保

安排一名英语较为熟悉的工作人员

帮忙引导办理业务,指引客户核对签

名和填写表格,以优质便捷的服务为

外籍客户提供实实在在的帮助。客

户开卡成功后,该行工作人员向客户

发放中英双语《境外来闽人员支付服

务操作指南》,详细介绍外籍人士来

险制度,也增强了风险防范意识。 3月10日,工行晋江永和支行组织 员工深入周边企业开展了一场以"莫信 天上掉馅饼,守护您的钱袋子"为主题 的金融知识宣传活动。活动中,该行工 作人员通过案例分析、互动问答等形 式,向企业员工普及了常见的金融诈骗 手段,如电信诈骗、网络金融诈骗等,提 醒大家警惕"高收益、低风险"虚假宣 传,切勿轻信"天上掉馅饼"的承诺。同 时,工作人员还详细讲解了如何识别真 假金融产品、如何保护个人信息安全 等实用知识,帮助该企业员工提升金 融素养,远离金融陷阱。

反诈宣传进校园 守护青少年成长

园学生群体由于涉世未深、防范意识 薄弱,逐渐成为电信诈骗的高发人群, 针对学生群体的金融知识普及和防诈 骗教育,显得尤为重要且迫切。

为了有效提升学生的自我防护能 力,近日,工行晋江磁灶支行走进磁灶镇 大埔中心小学开展防范电信网络诈骗宣 讲活动,该行工作人员通过分发宣传折 页、讲解生动有趣的案例,用通俗易懂的 语言,向同学们介绍了电信诈骗的常见 形式和手段,如伪装成游戏客服骗取账 号密码、以赠送礼品为由诱导转账等。

在互动环节,同学们纷纷高举自 己的小手,他们对反诈知识展现出了

当前,电信诈骗手段层出不穷,校 极其浓厚的兴趣,工作人员对每一位 回答问题的同学都给予了高度的夸 赞,同时也用带来的礼物对同学们的 出色表现予以鼓励。此次活动寓教于 乐,让学生了解了常见的诈骗手段、学 到了实用的防诈骗知识。

工行晋江万达支行扎实开展消费 者权益保护宣传活动,与周边幼儿园举 办"守护时光 认识纪念币"活动,邀请 学校的学生来网点感受纪念币、认识纪 念币。通过互动和体验的方式,帮助孩 子了解银行的基本功能、货币知识以及 理财概念。孩子们不仅能学到金融知 识,还能在轻松愉快的氛围中感受到货 币背后的文化和历史价值。

聚焦重点群体 贴心服务暖人心

工商银行晋江分行始终秉持"金 融为民"理念,为老年人等重点群体提 供贴心的金融与非金融服务。

近日,有位神色焦急的客户来到 工行晋江东石支行,向该行工作人员 询问能否帮因脑中风而卧病在床的同 事修改存折密码。在了解情况后,工 行晋江东石支行迅速启动"特事特办 流程,进行上门服务。该行工作人员 上门仔细核对相关证件,深入沟通并 完成尽职调查,随后指导该客户到网 点为其同事办理存折修改密码业务, 整个过程高效且有序,贴心的服务赢 得客户的肯定和表扬。

在"3·15"国际消费者权益日前夕, 工行晋江金井支行积极践行社会责任, 为特殊群体提供贴心的上门服务,展现 金融服务的温度。近日,该行得知客户 杨女士的姐姐因先天残疾行动不便,急 需办理银行卡以申领政府补贴,便迅速 响应,开启绿色通道,安排专人携带便 携设备上门服务,耐心指导完成开户流 程, 赢得客户高度赞誉。

另一客户曾女士的母亲高龄卧 床,急需补办医保卡。该行副行长带 队上门,指导老人在委托授权书上签 字,并协助开通激活电子医保码,解决 买药难题。网点依据委托迅速完成挂 失补办,曾女士深表感激。

3月5日,工行晋江永和支行工作 人员携带外出设备到永和镇庄宅社 区,主动上门为行动不便的伤残客户 办理密码重置业务。在服务过程中, 工作人员耐心细致地为客户讲解业务 流程,帮助客户完成身份验证、密码重 置等手续,确保业务办理高效、便捷。

工行晋江万达支行于日前携带着 慰问老人的日用品和零食等走进了养 老院,开展反诈金融宣传活动。活动现 场,通过发放宣传资料、投放通俗易懂 的防骗小视频等方式,向老人们详细讲 解了常见的诈骗手段。同时结合实际 案例,生动地剖析了诈骗分子的套路, 提醒老人们在日常生活中要提高警惕, 不轻信陌生电话和短信,不轻易透露个 人信息,更不要向陌生人转账汇款。通 过细致化、趣味化的宣传和引导,增强 老年人金融素养和防范意识,让老年人 能够更加从容地应对各种诈骗手段,守 好自己的"养老钱",安享幸福晚年。

从校园到乡村,从社区到企业,工 商银行晋江分行以多元化、有温度的 服务,将金融知识送到群众身边,用行 动诠释了"金融为民"的深刻内涵。未 来,该行将继续深化金融服务,创新宣 传形式,以贴心温暖群众、以恒心普及 知识、以初心坚守底线,为构建和谐健 康的金融环境贡献力量。

反诈宣教入人心 企业社区共筑防

晋江农商银行"三进一聚焦"护航钱袋子

在2025年"3·15"消费者权益保护日来 临之际,晋江农商银行积极响应,紧扣金融 消费者权益保护主题,开展了一系列丰富多 彩、形式多样的宣传活动。围绕公众防范非 法吸存揽储、养老领域金融诈骗、电信网络 诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者合法 权益和危害金融稳定安全的行为,该行通过 深入的风险提示和教育宣传,切实提升公众 的金融素养和风险防范意识,营造安全、健 康、有序的金融生态环境。

进农村:"田间地头"架起金融防护网

晋江农商银行辖内各网点深入农村一线,将金融知识送 到村民家门口。活动现场,工作人员通过悬挂横幅、发放宣传 折页、设立咨询台等方式,向村民普及金融消费者权益保护的 相关知识。针对非法吸存揽储、养老领域金融诈骗等热点问 题,工作人员以案说险,用通俗易懂的语言向村民讲解诈骗手 法和防范措施,引导村民树立正确的金融消费观念。

此外,针对小微企业客户,工作人员还重点宣传了信贷倾 斜政策等金融支持稳企业保就业政策,详细介绍了晋江农商 银行在信贷支持、融资支持、息费减免等方面的具体举措。通 过现场解答疑问,帮助小微企业客户更好地了解政策内容,助 力他们平稳渡过经营难关。

针对老年群体,晋江农商银行宣传队员们走进老人会、老 人聚集地,与老年人面对面交流,用唠家常的方式普及防范电 信网络诈骗、非法集资等金融知识。同时,还向老年群体展示 了适老化的金融产品,耐心解读软件应用,进一步优化适老服

务,提升老年人群体的获得感、安全感和幸福感。



晋江农商银行走进五店市开展金融知识宣传,以寓教于乐的形式带动现场人气。

聚焦"一老一小": 精准滴灌 温暖护航

为更精准对接老年客户需求, 晋江农商银行推进厅堂"适老化"服 务改造。在营业网点设置爱心窗口 和老年人爱心专用椅,配备老花镜、 医药箱、轮椅等便民设施,打造"无障碍服务示范网点"。同时,该行还 以营业网点、户外广场为阵地,为老 年人送去维权知识和惠老政策,让 他们感受到更加贴心、便捷的金融

针对青少年群体,晋江农商银行 辖内多个支行举办了"小小银行家" 主题趣味活动。通过设置"趣味课 生态体系,注入强大的"农商动能"。

堂""小小银行模拟场景""真假币辨 别小能手"等互动环节,让孩子们在 游戏中学习到金融知识,培养正确的 金钱观和理财意识。同时,还通过亲 子互动的方式,加深孩子对金融服务 的理解和认知,为未来的金融生活打 下坚实基础。

晋江农商银行相关负责人表示, 该行将持续推进金融消费者权益保 护工作,做深做细金融教育宣传,通 过不断创新宣传形式和内容,积极履 行社会责任,为构建稳定和谐的金融



进社区,将金融知识带到身边。

晋江农商银行将金融知识 节,让居民在参与游戏的同时学

手法,让居民对金融风险有了更 益匪浅。"还有一位年轻妈妈带

融知识。同时,还设置了互动环 融风险的好习惯。"

性和参与度。

习到金融知识,提升活动的趣味

的活动真好,让我们这些老年人

也能了解到最新的金融知识,防 止被骗。"一位环卫工人也表示:

"我平时工作忙,很少有机会接 触到这些金融知识,今天真是受

着孩子一起来参加活动,她说:

"这样的活动既有趣又有意义,

还能让孩子从小就养成防范金

活动过程中,居民反响热 一位退休老教师说:"这样

进社区:"沉浸式"普及金融知识

送到社区,通过设置"钱袋子保

卫战"案例小课堂、"一对一"金

融咨询服务台、"打击非法代理

投诉"拍照集奖区等形式,向退

伍老兵、环卫工人、社区居民等

生动的案例和详细的讲解,深入

浅出地剖析了诈骗分子的作案

直观、更深刻的认识,了解如何

识别不良代理投诉、如何防范电

信诈骗、如何识别非法集资等金

在活动现场,工作人员通过

普及金融知识。

晋江农商银行举行"小小银行家"主题活动

↑进企业:为职工撑起金融安全"保护伞"

晋江农商银行积极响应"3·15" 复"等非法职业代理的种种陷阱和危 金融消费者权益保护宣传的号召,深 害。 入多家企业开展了一系列金融知识 普及宣传活动,助企筑牢"反黑产"长 城,为企业职工撑起金融安全的"保 护伞"

活动中,晋江农商银行的工作人 员精心准备了消费者权益维护指南 解不多,现在听了讲解后恍然大悟, 册,逐一发放给企业职工。通过现场 讲解和互动问答,让企业职工了解金 融消费者权益保护的重要性,以及当 前市场上存在的"代理维权""征信修 的投诉维权"五渠道"。他们详细讲解 关重要。

工作人员还生动形象地揭示了 非法代理背后的欺诈手段和法律后 果,让职工深刻认识到选择正规渠道 维护自身权益的重要性。企业职工 纷纷表示,"以前对这些非法代理了 和防范不良黑产代理的风险提示手 原来这些所谓的快捷维权途径背后

隐藏着如此多的风险和陷阱。 除了揭露非法代理的真面目,工 作人员还重点介绍了合法、正规、有效

了每个渠道的适用情况和操作流程, 引导职工在遇到金融消费纠纷时,能 够根据自身情况正确选择维权途径, 及时有效地维护自身合法权益。 同时,晋江农商银行还特别提醒

职工警惕"不良代理投诉举报"可能

带来的风险。工作人员指出,一些不

法分子往往利用职工对金融知识的 不了解,诱导他们进行非法代理投诉 服务。 举报,从而窃取个人信息、骗取资 金。因此,增强自我保护意识,警惕 个人信息泄露和资金受损的风险至