

创新消保形式 传递金融温暖

华夏银行北京分行开展2023金融消费者权益保护宣教活动

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,全面落实党的二十大精神,切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐健康金融环境,2023年9月,华夏银行北京分行作为“北京的银行”,积极响应国家金融监督管理总局北京监管局号召,坚持“以人民为中心”的发展思想,全面开展2023年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动,组织全辖网点开展教育宣传活动,活动以提升消费者金融素养、增强金融安全意识、促进市场公平有序为目的,线上线下结合,向广大金融消费者普及基础金融知识、提示金融风险,倡导理性消费、价值投资观念。推进行业诚信文化建设,营造安全稳定的金融环境,树立金融为民、金融惠民、金融便民理念,积极宣传惠及民生的良好做法和成效,展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

持续打造 “支行行长说消保”特色宣教活动

为进一步增强“金融消费者权益保护教育宣传月”活动宣传力度,在分行行长组织带领下,组织全辖持续开展“支行行长说消保”特色自主教育宣传活动,将自主宣教活动和集中宣教活动相结合,聚焦“一老一小”、新市民等重点人群,不断丰富公益教育宣传形式,强化线下风险提示警示教育,突出“行长站大堂”活动主题,守好厅堂主阵地。由值班行长在营业网点客户等候区、公众教育区等区域,通过案例分析、风险提示等方式,引导消费者提升风险防范意识和自我保护意识,树立理性消费观念、价值投资观念。结合“五进入”教育集中宣传日活动,支行行长带领宣教小分队,走进校园、走进社区,开展“行长小讲堂”活动,密云支行联合街道办事处,共同开展“警惕非法集资,避免财产损失”为主题的宣教专场活动。活动结合典型案例采用通俗易懂的方式讲解非法集资的特点和常用手法,并通过生动的视频宣传短片、趣味十足的有奖问答及丰富的宣传品发放,对如何防范非法集资进行现场答疑解惑,引导群众自觉远离和抵制非法集资,保护自身财产安全。牡丹园支行深耕周边居民社区,联合社区开展深度共建活动,针对群众关心的、百姓关注的“防范电信网络诈骗”“网络支付安全”“拒绝高息高利诱惑”等热点、难点问题进行普及宣传教育,提示消费者要理性、不要侥幸;要稳健、不要冒险;要警惕、不要盲目,用情架起与百姓的连心桥,实实在在将金融知识带到百姓身边。

华夏银行北京分行“支行行长说消保”活动,是为扩大“金融消费者权益保护教育宣传月”活动影响力,主动践行社会责任,彰显责任担当,积极打造的消保新模式,在丰富客户金融知识的同时,让更多金融消费者远离非法金融活动,树立正确的维权意识,保护自身的合法权益,实现更大范围消费公平。

扎实厅堂宣传“阵地” 保持传播温度

华夏银行北京分行秉承以客户为中心的

服务理念,努力守住金融消费者的心、守住人民群众的钱袋子。辖内各支行将消保工作贯穿于日常工作中,充分发挥厅堂网点公众教育服务区“阵地”作用。在厅堂内公众教育区内还摆放了宣传折页,供客户学习了解;在公告栏内向客户公示了投诉电话、渠道、流程等,方便客户监督。

全行66家营业网点在厅堂内利用多种形式多种载体进行宣传。大堂内明显位置悬挂主题横幅,张贴了宣传海报,并在电子屏播放活动口号、活动主题、活动海报和宣传视频。同时在厅堂管家等电子设备投放公安部下发的十大电信网络诈骗高发类案件宣传视频、分行原创自制的4集以“关爱银龄,预防金融诈骗”为主题的科普情景剧《“握紧您的钱袋子”银龄防范金融诈骗》视频,预计单集每日循环播放15次以上,日覆盖2300余人次。

开展“反诈拒赌校园行” 集中宣传活动

结合国家金融监督管理总局北京监管局“五进入”教育集中宣传日活动安排,在全行范围内开展针对在校学生这一涉赌涉诈高发受害群体的反诈拒赌和支付安全知识宣传工作,集中声势,对不法分子形成有力震慑,构筑全面赢得打击治理跨境赌博和电信网络诈骗战役胜利的群众基础。坚持集中宣传和常态化宣传相结合的方式,以在校学生为重点,兼顾其他群众,形成全民反诈拒赌局面;通过坚持权威解读和寓教于乐相结合,使宣传更加深入人心;坚持线上和线下相结合,丰富宣传形式。

分行专业部室联合朝内支行,走进北京工商大学嘉华学院。走进课堂,向现场学生讲解跨境赌博和电信网络诈骗作案手法、基本套路、典型案例以及反诈拒赌的相关知识;通过案例警示,充分揭示跨境赌博和电信网络诈骗的危害性,包括对个人生活、社会秩序、相关产业以及国家金融安全造成的严重危害;充分展现打击治理跨境赌博和电信网络诈骗工作的举措及成效;针对在校学生的安全支付知识普及教育。把金融知识送进千家万户,活动现场收到了新闻媒体的广泛关注。各项宣教活动取得预期效果,得到金融消费者广泛关注。

增强老年群体反诈意识 筑好金融防护墙

数字经济高速发展趋势下,金融诈骗手段随之升级演变,诈骗分子通过电信和互联网等方式,不断衍生出新的诈骗手段。与此同时,我国人口老龄化进程加快,老年人可支配收入增多,对投资理财有一定的需求,但由于防范心理较弱、对互联网认知不足等问题,老年人群体已成为金融诈骗的重要对象。

华夏银行北京分行视“普及高发常见诈骗手段,帮助老年群体增强反诈意识”为己任。联合中国科学技术协会、中国老龄协会、北京市公安局刑侦总队、国家反诈中心等机构,共同开展科普教育宣传活动,精心录制系列银龄防范金融诈骗科普情景剧。以“关爱银龄,预防金融诈骗”为主题,围绕当前老年群体关心的热点问题,精选出代表性案例情景,还原真实诈骗情节,通过录制分享不同场景金融反诈小知识及案例的形式,向老年群体宣传普及高发风险知识。在寓教于乐中传播金融知识,提升广大老年人群的基础金融知识、金融风险防范技能、识别和应对非法金融广告的能力,积极引导老年消费者“不乱投”“不乱信”,树立理性投资、价值投资观念。

情景剧片尾特别邀请北京市公安局海淀区刑侦支队大队长录制“警情提示”环节,讲解分析案情主要特点、注意事项等重点内容,帮助老年人增强法治意识,提纲挈领提升识骗防骗能力。

线上线下联动,同步推广深化宣教成效。线下将在节假日、纪念日等时间节点,在敬老院、老科协楼宇屏幕进行全面推广播出。深入街道社区,开展银龄科普社区专题讲座,尤其是老年群体占比较高的大型社区,工作人员联合科普志愿者和老年人进行一对一互动交流,详细讲解智能手机的使用技巧及注意事项,针对性解答老年朋友的问题和疑惑。线上与抖音、快手、B站等互联网移动平台合作,发起线上银龄防范金融诈骗相关话题活动,以流量扶持、奖励激励等形式,吸引社会力量围绕“老年人防范金融诈骗”,积极创作并通过网络上传相关短视频或图文,吸引更多群众参与老年人防范金融诈骗宣传教育。同时,以科普中国·科学视界名义定向邀请公安、金融等方面专家针对金融诈骗开展线上专业的科学解答。