

金融为民谱新篇 守护权益防风险

ank 中国光大银行
CHINA EVERBRIGHT BANK
厦门分行

随着金融市场快速发展,金融消费者权益保护工作显得尤为重要。光大银行厦门分行贯彻监管要求,积极开展“金融教育宣传月”活动,对内打造阳光消保文化,对外深入社区、企业、商圈和校园等地,全方位提升公众金融素养,切实保障金融消费者权益。

晨报记者 钟宝坤
通讯员 葛欢欢

工作人员向市民普及金融消保知识。



光大银行厦门分行与厦门大学合作签约仪式,同时举办老年金融知识竞赛。



全员投入 传递阳光消保文化

光大银行厦门分行高度重视消保工作,聚焦老年群体开展宣教

高度重视

构建全方位消保体系

光大银行厦门分行始终将消保工作作为业务发展的基石,全行上下高度重视。在监管部门和总行指导下,厦门分行成立专项工作组,由行领导挂帅,制定了高标准的工作方案和详细的实施计划,各部门协同作战,确保每一项消保措施都能精准落地、高效执行。

“以客户为中心”是光大银行的服务理念,光大银行厦门分行从制度建设、流程优化、服务提升等多个维度入手,不断提升消保工作的规范化、专业化水平。厦门分行积极修订和完善相关管理制度,确保各项消保工作有章可循、有据可依,同时加强内部培训,提升全

员消保意识和业务能力,确保每一名员工都能成为金融消费者权益的守护者。

光大银行厦门分行严格按照高标准、严要求执行,确保每一项活动都能达到预期效果。无论是厅堂宣传活动,走进社区、学校、商圈开展宣传,还是线上线下金融知识普及活动,都力求做到内容丰富、形式活泼、贴近实际,让金融消费者受益。

为提升消费者满意度和信任度,光大银行厦门分行还建立了快速响应机制,对消费者的投诉和建议实行限时办结、跟踪回访,确保问题得到及时有效解决,这一系列举措,赢得了消费者广泛赞誉。

文化引领

打造阳光消保文化

光大银行厦门分行深知文化引领在金融消保工作中的重要性。为此,厦门分行积极打造阳光消保文化,通过举办“人人话消保,文化沁心田”文化消保大赛,引导全体员工树立正确的消保理念,强化消保意识。大赛吸引员工广泛参与,大家结合自身的兴趣、特长,创作了大量优秀的消保文化作品。这些作品主题鲜明、内容丰富、形式多样,既展现了光大银行消保人的风采和情怀,也激励更多员工参与消保工作。

除了举办比赛之外,光大银行厦门分行还通过内部宣传、教育培训等方式营造浓厚的消保文化氛围。厦门分行鼓励全体员工积极参与消保工

作,培育“人人关心消保、人人支持消保、人人融入消保、人人参与消保”的氛围,引导全体员工树立正确的消保理念,增强消保意识。分行还定期组织消保内训师选拔和培训活动,提升员工的消保能力和专业素养。通过一系列举措,光大银行厦门分行成功构建了一个全方位、多层次的消保工作体系。

此外,光大银行厦门分行还充分利用线上渠道,通过官方网站、微信公众号等发布消保知识,扩大宣传覆盖面。不仅如此,厦门分行还积极组织线下活动,如金融知识讲座、防骗宣传进社区等,让金融消费者近距离感受光大银行阳光消保文化的魅力。

适老服务

温情护航“夕阳红”



走进社区开展老年人防诈骗主题宣讲。

随着老龄化社会的到来,老年群体的金融需求愈发值得关注。为了助力养老金融大文章做深做实,提升金融服务“适老化”程度,切实满足“银发族”金融服务需求,光大银行厦门分行主动聚焦老年客户高频服务需求,从服务流程、环境设施、业务系统、教育宣导等多方面提升老年客户体验,通过打造“适老化”服务特色网点、提炼“阳光”服务理念、定制专属宣教活动等举措,切实为老年客户提供更加舒适、暖心的金融服务,温情护航“夕阳红”。

光大银行厦门分行积极推进网点“适老化”改造,辖区19家网点(含4家社区支行)通过局部改造已经全部达标。其中,台湾街支行、思明支行、江头支行已落地中国光大银行“适老化服务特色网点”。这些举措不仅解决了老年客户在金融业务办理过程中遇到的痛点和难点问题,还增强了他们在金融服务方面的获得感、幸福感和安全感。

组建队伍

上门服务老年客户

不仅如此,光大银行厦门分行还持续开展针对特殊人群的金融服务,组建老年客群服务队伍,根据老年客户实际需求开展上门服务,为老年客户提供便利、贴心的金融服务。

针对老年群体比较容易受骗的特点,光大银行厦门分行开展了形式多样、主题鲜明的“定制化”宣传活动;同时,厦门分行还加强与社区、老年大学等机构的合作,共同开展金融知识普及活动,让老年客户在“家门口”就能学到实用的金融知识。

参加“金融教育宣传月”活动。



金融小课堂

四招防骗“秘笈” 筑牢反诈防火墙

- 一、增强自我保护意识,防止个人信息泄露。长辈们要妥善保管好个人信息,对一切在电话、短信、微信中索要个人信息及要求资金转账的行为都不要轻信。
- 二、树立正确金钱观,不贪便宜不上当。不要轻信“天上掉馅饼”,尤其是对于“中奖”电话或短信,一定要提高警惕,防止被不法分子利诱。
- 三、对于陌生人提供的电话号码和网站链接要提高警惕,防止不法分子利用各种手段,仿冒公检法机关电话或购物网站,从而骗取消费者银行账户信息或钱财。
- 四、遇到诈骗不慌张,理性应对化解风险。如果发现上当受骗,要第一时间拨打银行官方客服电话冻结账户,并及时保留证据,马上报警。