

主办单位:海西晨报社 支持单位:厦门市银行业协会
指导单位:国家金融监督管理总局厦门监管局 厦门市保险业协会

助力美好生活 保障金融权益

2025年“3·15”
金融消费者权益保护教育
特别报道

廈門國際銀行 廈門分行
XIAMEN INTERNATIONAL BANK Xiamen Branch

晨报记者 王温萍
通讯员 陈臻祺 郑一声

伴随金融产品创新和服务模式更迭不断加速,金融消费者权益保护的重要性日益凸显。如何把握当前变化、扎实做好金融消费者权益保护工作,成为金融机构当前极为重要的课题之一。近年来,厦门国际银行厦门分行坚持“以人民为中心”的价值取向,聚焦“金融为民”本质要求,积极构建金融“大消保”工作格局,深化打造“卓越服务暖心伴您”服务品牌,推动金融消费者权益保护工作走深走实。



银行工作人员
为市民群众普及金融知识。

暖心护航 金融为民筑防线



银行工作人员为市民群众演绎普惠消保情景剧。

多点多面

厦门国际银行厦门分行在金融监管部门的指导下,全面启动2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,紧密围绕“保障金融权益,助力美好生活”宣传主题,开展一系列形式多样、内容丰富、特色鲜明的宣传教育活动。

3月8日上午,在厦门市五一广场,由厦门市金融工会、厦门金融团工委联合主办的2025年厦门金融行业“巾帼建功新时代·鹭岛金融暖人心”主题宣导活动火热举行。厦

丰富金融宣教阵地

门国际银行厦门分行的普惠消保情景剧《哪吒助农记》在欢声笑语中精彩亮相,该剧巧妙地将深受大众喜爱的角色哪吒与典型金融“黑灰产”诈骗案例相结合,通过幽默风趣的表现手法,简洁明了地揭示金融诈骗“套路”,为现场市民群众传授反诈技能,有效提升市民群众的风险防范意识。

宣传活动期间,该行还积极组织金融知识宣传队,深入厦门市各大商圈、社区、农村及学校,紧密结

合当前国家惠民利民政策和养老金融、普惠金融等重点业务,服务好银龄客群、新市民群体等重点人群,围绕做好“五篇大文章”、金融支持提振和扩大消费、为民办实事、防范非法金融活动等重点内容,广泛开展宣传教育,确保“客户在哪里,金融宣教就到哪里”。该行以真诚、专业、暖心的金融服务,致力做好金融消费者权益保护工作,为构建和谐健康的金融消费环境贡献力量,护航市民群众美好生活。

优服优享

厦门国际银行厦门分行聚焦优化适老服务“小切口”精准发力,扎实做好养老金融“大文章”,为厦门老年客户带来暖心优质的金融服务体验。

该行全面升级辖内营业网点适老设施,增配客用点钞机、轮椅、老花镜、拐杖、血糖仪、助听器、移动填单台及起身助力器等设施设备,全方位满足老年客户日常业务办理需求;配备熟悉方言的服务专员,开通专属电话咨询服务热线,并扩展上门金融服务项目,“一对一”细致讲解业务流程与金融知识,悉心保障老年客户的金融权益;组织网点开展红十字急救专业

护航银龄幸福晚年

培训,确保在紧急时刻能够提供及时有效的帮助。

在厦门市文化和旅游局及人民银行厦门市分行指导下,该行携手厦门市图书馆共创厦门南湖支行等4家“金融公共文化新空间”,为老年客户提供“金融+文化”一站式跨界服务体验。

此外,该行积极构建养老金融服务体系。该行与厦门市、区两级老年大学合作举办文化共建及养老金融服务活动,并联合厦门市卫健委等单位,推出“近邻健康 银龄活力”系列社区老年学堂健康讲座与服务,为老年客户群体增添生活色彩,共绘最美“夕阳红”。

严打严防

近年来,以非法代理维权为典型的金融“黑灰产”层出不穷。非法代理中介以为金融消费者提供代理投诉为幌子,教唆金融消费者以歪曲事实、隐瞒真相等方式向监管部门进行恶意投诉、缠诉闹访,并向消费者收取高额费用,严重侵害了金融消费者的合法权益,扰乱正常的金融秩序。

对此,厦门国际银行厦门分行在监管部门和行业协会指导下,将防范非法中介与金融“黑灰产”治理作为重点工作,深入研究并持续开展“反催收”

筑牢金融安全防线

黑灰产治理,同步通过开展系列培训、强化金融消保宣传教育等举措,切实提高员工和社会公众的风险防范意识。

该行消费者权益保护部工作人员提醒,金融消费者应通过正规渠道维权,谨慎对待任何要求提前支付高额费用的“代理服务”;同时金融安全关乎千家万户,呼吁全社会共同参与防范金融“黑灰产”。

厦门国际银行厦门分行将牢牢把握金融工作的政治性与人民性,多措并举做好金融消费者权益保护工作,架起服务群众“连心桥”,深耕便民惠民“责任田”。

亮点

专业守护暖人心 精准拦截护平安

在诈骗手段层出不穷的当下,老年人常成为诈骗目标。近期,厦门国际银行厦门分行成功帮助老年客户王阿姨识破骗局。

王阿姨收到所谓“老友”发来的邮件,称有一笔境外资金,想要购买她儿子公司的股份。因金额较大,王阿姨向厦门国际银行厦门分行工作人员咨询。银行工作人员凭借丰富经验和敏锐意识,迅速判断可能存在诈骗风险,耐心地向王阿姨解释正规资金交易和股份买卖的流程,提醒王阿姨警惕异常之处。在随后的20多天里,该名“老友”不断对王阿姨实施心理攻势。当王阿姨再次来到银行网点且态度变化时,银行工作人员再次耐心引导王阿姨认清“陷阱”。

在银行工作人员的专业守护下,王阿姨成功摆脱诈骗危机。