

接地气 惠民生 暖人心

——工行焦作分行金融消费者权益保护教育宣传活动纪实

本报记者 孙阎河

工行焦作分行近日按照总省行和金融监管部门要求，以“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动为契机，围绕消保为民办实事、共建和谐金融、学雷锋志愿服务三大特色内容，依托网点、创新形式、深入社区，营造氛围、发布警示、教育群众，组织策划一系列接地气、惠民生、暖人心的金融知识宣传普及活动，充分彰显了国有大行的责任担当。

打造金融维权第一防线

营业网点是银行开展金融知识宣传的主阵地，为了充分发挥网点作用，工行焦作分行紧扣“金融消保在身边 保障权益防风险”主题，积极构建“厅堂+柜面+互动”三位一体宣传模式，在厅堂服务区设置金融知识宣教专区，通过循环播放反诈警示视频、布置典型案例展

板、发放《防范电信网络诈骗手册》等方式，营造沉浸式教育场景。同时，要求各网点根据客户流量，随时组织“微沙龙”，向前来办理业务的客户现场讲解如何维护征信权益，并通过工作人员与客户面对面互动交流，及时解答客户疑惑，加深客户对银行产品合规性和风险防范措施的了解。针对柜面服务环节，该分行实施强化风险提示机制，要求临柜人员在办理转账汇款等业务时严格执行“三必问”流程，主动询问客户资金用途、核对收款方信息、提示诈骗风险特征，全力守护群众的“钱袋子”。

创新金融消保宣传形式

为打破传统宣教模式，将金融知识宣传融入群众日常生活场景，让金融消保宣教更有温度，该分行辖内支行积极联动社区网格员，形成宣传合力。针对社区行动不便的老年群体，志愿者还组成流动宣传小分队，进入社区宣传、答疑，

获得群众一致好评。同时，创新推出“三阶防护”宣传体系，编印《金融安全口袋书》系列手册，采用“案例警示+防范口诀”形式解析12类常见诈骗手法，并制作反诈三色预警卡，通过红黄绿分级标识快速传递风险信号。

参与集中宣传营造氛围

为营造“3·15”国际消费者权益日金融消保宣传氛围，该分行所辖各县域支行积极响应号召，在做好自身教育宣传工作的同时，主动参与到当地金融监管部门开展的集中宣传活动中，现场设立“金融消费者八项权益”展示专区，通过案例剖析与漫画图解相结合的方式，重点解读依法求偿权、信息安全权等核心权益。其中，博爱支行特别设计的“诈骗情景模拟”互动展板，引发过往群众高度关注，纷纷驻足观看。尤其是其中的“高息理财陷阱”“假冒客服骗局”等场景化教育，让群众增强了反诈骗意识。

教育群众防范洗钱风险

反洗钱工作是金融工作的重点，也是维护金融环境的重要保障。为了抓住“3·15”这一有力契机，强化反洗钱宣传，该分行在网点户外LED显示屏上滚动播放反洗钱宣传标语，并在网点大厅投放反洗钱宣传视频，用生动形象的动画和真实案例，向客户传递反洗钱理念。厅堂服务人员向客户发放宣传折页，发布警示提醒，介绍典型案例，增强公众反洗钱意识，并在各网点设置二维码，提醒客户关注工商银行的官方微信公众号，获取更多的反洗钱知识和动态。同时，该分行员工通过微信朋友圈和客户微信群，积极推送反洗钱宣传视频，在全社会倡导共同维护金融安全的良好氛围。

春风化雨润万家，金融宣教织锦图。在春意盎然的季节，工行焦作分行无处不在的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，犹如一场春雨，普洒在山阳大地的大街小巷，与万千消费者一道，共同筑起金融安全的牢固防线，尽情书写着金融为民的新篇章。

工行焦作解放路支行 依托“工行驿站”提升适老服务

本报讯（记者孙阎河）为做好养老金融这篇大文章，日前，工行焦作分行解放路支行以数字化动能为引擎，依托“工行驿站”，采取夯基、帮扶、筑墙等措施，全面推动网点适老化服务转型升级，为网点周边老年客户提供更加贴心、便捷的金融服务。

近年来，工行焦作分行大力推动“工行驿站”建设，辖内网点均可向客户提供空调、休息座椅、饮水设施、手机充电、点验钞机、阅读架、雨伞等多项基础惠民服务设施。该分行所辖解放路支行位于老城区中心地带，老年客户是网点客流的重要组成部分。为优化适老环境，夯实数字化适老基础，解放路支行广泛调研老年客户金融需求，优化“工行驿站”区域配置，对网点硬件设施进行全面适老化改造。对网点自助设备全部增设大字体显示屏和语音提示系统，使服务界面更简洁明了和易于操作，最大程度方便老年客户；在营业室门口设置无障碍通道，方便坐轮椅老人出入。同时，为在更多细节上关注老年客户，解放路支行给持拐杖的客户设立专用拐杖架，在卫生间内部安装了扶手。

为助力老人跨越“数字鸿沟”，解放路支行以“工行驿站”为基础，组织员工为到店老年客户提供一对一数字化服务指导，耐心细致解答各种问题，手把手指导老人通过手机办理业务。同时，组织服务小分队，到周边社区进行金融知识普及，和社区工作人员共同组织开展老年人数字化金融知识宣传活动，共建共享适老化数字服务新生态，并定期邀请老年客户到网点参加数字化服务体验活动。

为筑牢老年人防范诈骗“防护墙”，解放路支行不定期在营业网点举办金融知识讲座和宣传沙龙，邀请专业人员为老年客户讲解金融政策、理财知识、防骗技巧等内容。同时，利用微信群、公众号等线上平台，向老年客户推送金融知识文章和视频，增强老年客户对工行服务的信任度和满意度。

工行武陟支行 全力打造暖心服务品牌

本报讯（记者孙阎河）近年来，工行武陟支行始终坚持以客户为中心的服务理念，不断创新服务模式，优化服务流程，努力为客户提供更加优质、高效、暖心的金融服务。日前，该支行推出“线上预约、线下办理”“普惠金融直通车”等一系列智能化、个性化服务新举措，全力打造暖心服务品牌。

为满足客户简便快捷的金融服务需求，该支行加快推进网点智能化改造，在市分行支持下，对智能柜员机、自助终端等设备全面更新，实现了开户、转账、理财等多项业务的快速办理。同时，该支行按照上级分行要求，大力开展“线上预约、线下办理”服务，耐心指导客户通过手机银行提前预约业务，以减少网点办理时间，大大节省了客户的时间。

为满足客户个性化服务需求，该支行针对不同客户群体，推出差异化服务。针对老年客户，该支行设立“爱心窗口”，提供一对一的服务指导，帮助老年人跨越“数字鸿沟”；针对小微企业客户，推出“普惠金融直通车”服务，简化贷款流程，降低融资成本，助力企业发展。同时，针对零散客户，该支行定期举办客户沙龙，邀请金融专家现场讲解理财知识、市场动态等，帮助客户更好管理个人财富。

为营造网点暖心服务环境，该支行在营业大厅设置便民服务区，为客户提供饮水机、充电器、老花镜等便民设施，并针对特殊情况，为客户准备雨伞、应急药品等，让客户感受到家的温暖。同时，该支行高度重视客户意见和建议，建立完善的客户反馈机制，及时收集客户反馈信息，并做到快速响应、迅速整改。该支行还延伸网点服务，组织宣传小分队走进乡村，向村民普及反诈骗、反假币等金融知识，帮助客户增强风险防范意识。



↑工行修武支行近日联合分行业务部门，到辖区小微企业了解经营情况和融资需求，进一步落实支持小微企业融资协调机制。刘芳芳 摄

↑为丰富广大女职工的业余文化生活，调动女职工干事创业的积极性，近日，工行焦作分行开展了插花活动。邵明文 摄

←为做好“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，工行武陟支行营业部在网点门口摆放宣传展台、宣传展板，以实际行动深化金融服务内涵。刘盛圆 摄

小服务彰显大担当

——工行焦作分行深入践行金融为民二三事

本报记者 孙阎河

“金融为民”不是一句简单的口号，而是金融发展的核心宗旨与归属。近年来，工行焦作分行牢记“金融为民”宗旨，深入践行金融工作的政治性、人民性，以全面提升网点服务为切入点，针对老年客户、残障人士、困难客户等群体，推出一系列特事特办流程和上门服务方案，全力打造无障碍金融服务环境。近期，更是涌现出一批感人至深的服务案例，充分展现了国有大行应有的示范和担当。

上门服务解烦忧

工行焦作环城东路支行周边老年客户居多，为提升适老化服务水平，该支行不断优化特事特办业务流程，最大程度方便老年客户。前不久，正在网点忙碌的时间段，一位神色焦急的老年客户走进营业大厅，要求办理密码重置业务。但是，经过工作人员审核客户身份信息后，发现其所办业务并非本人，便告知对方修改密码需要本人到场。听了工作人员的解释，

这位老年客户当下就有些茫然和焦虑。看到对方无所适从的表情，工作人员仔细询问后得知，这位客户居住楼层较高，老伴病重出院后一直行动不便，自己的孩子也在外地工作，现因支取补助款需要激活社保卡。

了解客户的困难后，网点负责人立刻安慰客户，并按照特事特办规章制度，在当日下午后，与大堂经理一起上门核实情况，帮助老人办理了业务。

孕妇办卡受优待

工行武陟支行始终注重金融服务的人文关怀和专业素养，要求全体员工通过细致入微的贴心服务，提供高质量金融服务。日前，一位孕妇在家人陪同下来到该支行网点，大堂经理第一时间发现客户的特殊情况，立即将其安排在舒适的休息区域，还细心地为客户送上一杯温热饮用水。在得知该客户需要办卡后，又迅速启动特殊客户服务流程，开启绿色通道，安排专人全程引导，优先办理业务。业务办理期间，工作人员考虑到孕妇不宜久站，主动将靠椅搬至智能

柜员机前，让客户以坐着办理的方式来完成身份信息核实等操作。之后，工作人员又耐心解答客户关于银行卡使用、账户安全等方面的诸多疑问，受到孕妇和其家人的一致好评。

立足岗位学雷锋

3月5日是第62个学雷锋纪念日，为弘扬新时代雷锋精神，践行金融机构社会责任，工行焦作大学支行以周边社区为基地开展学雷锋主题宣传活动。支行党员及青年员工以社区工作站为主要根据地，针对老年人、个体工商户等易受诈骗群体，用通俗易懂的语言，结合真实案例，现场讲解虚拟货币洗钱、非法集资、兼职刷单等常见犯罪手法。同时，该支行志愿者还组成流动宣传小分队，进入社区为居民答疑解惑，手把手指导老年人如何使用智能手机，用真诚服务搭建起一座工行与客户之间的“连心桥”。

工行焦作分行始终不忘金融为民初心，从每一位客户入手，从每一件小事入手，一步一个脚印踏实前行，让广大客户充分感受到工行更加优质、便捷、温暖的服务。

工行动态

工行焦作分行 老年大学迎来开学季

本报讯（记者孙阎河）阳春三月，工行焦作分行老年大学迎来新的开学季。日前，该分行老年大学古典舞、东方舞、瑜伽、朗诵、声乐、太极拳等课程依次开班，让广大离退休人员倍感欣喜。

工行焦作分行党委高度重视离退休人员生活，专门成立离退休服务中心，并开设老年大学，从学习场地到教学设施、从师资配备到资金保障都给予大力支持，至今已有七年之久，使广大退休人员的业余生活更加多彩。

在老年大学多项课程开班仪式上，该分行退休人员纷纷献上才艺表演。舞蹈班上，翩翩起舞，身姿柔美；太极拳班，动静结合，舒展大方；瑜伽班上，轻盈优雅，魅力无穷；配乐朗诵，抑扬顿挫，激情飞扬，所有学员脸上都洋溢着欢乐、满足的神情。

该分行相关负责人表示，将不断对老年大学进行优化升级，提高办学质量，助力每一位退休人员绘就更加绚丽多彩的人生画卷。

工行温县支行 为小微企业量身定制普惠产品

本报讯（记者孙阎河）为深入贯彻落实中央关于支持民营经济发展的重要部署，工行温县支行聚焦本地特色产业，为当地小微企业量身定制“食品贷”“制鞋贷”两大专属普惠信贷产品，引导“金融活水”源源不断注入小微企业。据统计，截至3月初，该支行已累计发放普惠贷款超8000万元，惠及县域40余家小微企业和个体工商户，有效解决了小微企业融资难、融资贵问题。

为破解小微企业融资难题，该支行深入分析市场，从当地食品加工和制鞋产业两大特色产业入手，广泛开展企业调研。考虑到当地小微企业数量占比超80%和普遍面临抵押物不足、贷款门槛高等具体现状，为企业量身定制“食品贷”“制鞋贷”特色金融产品。其中，“食品贷”针对食品加工企业原材料采购、设备升级等需求，可提供最高300万元信用贷款额度，利率也较市场平均水平下浮20%；“制鞋贷”则针对从事制鞋及鞋材配件生产类的小微企业，提供纯信用贷

款。一家小微企业通过“食品贷”获批300万元贷款支持后，其负责人感慨地说：“工行一次性就解决了俺旺季备货的资金缺口，真的是‘雪中送炭’啊。”

为高效办理贷款业务，该支行调动全员力量，全力服务一线，尤其是市场营销部快速响应，优化流程，将审批时限由传统7个工作日缩短至48小时。同时，根据大数据风控模型，整合企业纳税、社保、供应链等数据，实现精准授信。一家制鞋厂凭借近两年稳定的订单数据，两天内就完成申请、签约、提款等各项流程，成功获得200万元“制鞋贷”支持。该企业负责人逢人就夸：“无须抵押、快速放贷，工行的服务既贴心又高效。”

今年，该支行将继续深化与政府、企业的合作，探索“产业+金融+科技”的服务新模式，同时将建立跟踪机制，为小微企业成长提供财务规划等综合服务，倾力帮助小微企业从“小而散”向“专精特新”转型升级。

工行修武支行 开展防范非法集资宣传

本报讯（记者孙阎河）随着金融市场的日益繁荣与复杂化，非法集资活动也呈现出新的隐蔽性和欺骗性，严重威胁人民群众的财产安全和社会稳定。日前，为增强群众防范非法集资意识，工行修武支行组织开展了防范非法集资宣传活动。

为确保活动效果，该支行提前谋划，制订方案，细化责任，要求全行员工将防范和打击非法集资作为一项系统工程，全力以赴开展宣传教育，最大程度增强金融消费者的安全意识，提升自我保护能力。

为突出重点内容，营造宣传氛围，该支行线上线下联动，线上利用微信朋友圈、美篇、抖音等渠道，向社会公众

广泛宣传非法集资的违法性、危害性，增强公众财产安全意识；线下利用大厅现有资源，通过大屏幕滚动播放非法集资相关纪录片和“认清非法集资本质，警惕高利陷阱”“守住钱袋子，护好幸福家，防范非法集资”等宣传标语，并向到店客户发放宣传页，现场讲解非法集资的常用手段。同时，针对老年客户，发布警示提醒，让大家远离高息集资陷阱。

为强化共同合作，构建共治格局，该支行在宣传活动中积极加强与政府部门、金融监管机构以及社会各界的合作，将宣传推动推广到社区、商圈、乡村，在全社会营造良好的金融环境。

工行马村支行 开展防盗抢演练

本报讯（记者孙阎河）为进一步加强营业场所安全管理，强化员工防盗抢意识和技能培训，提高全员应对突发事件能力，保护客户生命财产安全，日前，工行马村支行组织开展防盗抢演练。

演练开始前，该支行制订详细的演练方案，模拟情景设定、人员角色分配、应急流程等环节，力求贴近真实场景。同时，组织员工认真学习防盗抢应急处置注意事项和逃生自救方法等，明确各自分工，全面提升工作人员的应变能力和协同作战水平。

演练开始后，一名“歹徒”持刀闯入网点实施抢劫，该支行员工临危不乱，反应

敏捷，迅速启动应急预案，第一时间报警。同时，有序组织疏散客户，并利用防暴器材与歹徒周旋，最终成功制伏歹徒。

演练结束后，该支行安全保卫专员对演练进行了全面点评，认为此次防盗抢应急演练准备充分，分工明确，场景逼真，营业厅员工、安保人员动作迅速，整体效果较好，圆满达到演练预期目的。但是也存在一些不足和问题，需要予以重视并及时整改。

该支行员工在演练后纷纷表示，通过演练，不仅提高了自身能力和团队协作水平，还极大增强了应对突发事件的信心和勇气。

