工行舟山分行：筑牢金融“防护屏障” 用心用情守护金融消费者

□通讯员 王立

近年来，面对复杂多变的金融环境，工行舟山分行作为国有大行，积极履行社会责任，深耕金融教育宣传工作，通过多渠道、多层面、多维度的努力，不断提升公众的金融素养和风险防范能力，为群众筑起一道坚实的财产安全防线。

警银联动 打击诈骗有恒心

2024年10月27日，工行舟山沈家门支行成功堵截了一起涉赌资金的转出。当时，一市民来到该行办理银行卡解锁业务，现场经理在排查过程中发现其名下账户流水异常，且神色慌张，无法提供合理的资金来源和取款用途证明，该行工作人员立即将可疑情况上报反诈中心。后经相关部门核查，该持卡人账户涉嫌网络赌博违法犯罪活动，公安机关依法对其实施了处罚，有效遏制了涉赌资金的流出。

近年来，工行舟山分行始终保持高度的警惕性和责任感，积极与公安机关联动，为市民筑牢反诈“防火墙”。今年7月，该行特邀新城公安分局千岛派出所警官作反诈防诈主题宣讲，行内80余名员工参加培训。在日常工作中，该行始终将反诈反洗钱工作视为重点之一，严格落实各项要求，加强对银行卡的全方位管理。从新开卡尽职调查到开卡后定期回访，再到存量账户细致排查，该行员工牢牢把握每一个环节，发现可疑交易线索及时移送公安机关。同时，该行还与公安机关建立信息共享、协同防范的工作机制，共同打击电信网络新型犯罪，全力守护好人民群众的“钱袋子”。

普及宣传 金融知识入人心

如何识破电信诈骗的骗局，银行卡是否可以借给别人使用，怎么辨别纸币真伪……近期，工行舟山分行针对市民关心的金融产品、金融诈骗手法和特点等问题，组织开展金融知识普及宣传，累计开展活动70次，覆盖金融消费者达8000人。

该行充分发挥网点主阵地作用，将金融知识宣传融入日常服务之中。营业大厅内，反诈宣传展板醒目而立，宣传折页整齐摆放，LED显示屏上，反诈警示信息滚动播放。利用市民等待办理业务的空隙，工作人员主动搭话，向他们讲解最新的诈骗手段和防范技巧，全面提升大家的防骗警觉性。

为了让金融知识普及更加深入广泛，工行舟山分行还积极走进社区、乡村、学校、企业和商铺等场所，通过发放宣传手册、举办讲座和微沙龙等形式，将金融知识送到百姓家门口。

此外，该行还聚焦“一老一少”等易受骗人群开展宣传。面向“一老”，该行结合传统节日等重要时间节点进行宣传，在重阳节组织开展“情伴银龄·反诈助老”等活动，以老年人群为中心开展防范电信网络诈骗的宣传工作；面向“一少”，该行前往舟山航海学校、普陀武岭小学、嵊泗县初级中学等学校，发放《反电信网络诈骗法》、存款保险等相关知识宣传册，强调校园贷、网络诈骗等的危害，引导少年儿童树立正确的财富观和价值观。

面对诈骗手法不断翻新的挑战，工行舟山分行的宣传也与时俱进。针对近期浙江省内发生的多起涉“购买黄金”类电信网络诈骗案件，该行迅速行动，组织辖内网点开展专项宣传活动，向市民解析黄金投资的风险和诈骗案例，提醒大家警惕，有效遏制此类诈骗案件的发生。

创新模式 贴近民生更用心

紧跟时代步伐，利用“双线”资源，工行舟山分行创新打造接地气、有温度的知识科普活动，让金融知识更加贴近市民生活。

该行化“工行驿站·便民小屋”为强化金融知识普及的前沿阵地，播放防电诈宣传视频，摆放普惠金融安全宣传材料。此外，工作人员还定期在驿站举办反诈“微沙龙”，营造轻松愉快的学习氛围，让市民，尤其是老年人和户外工作者等重点群体在短暂休憩的同时，有效提升防骗能力，构筑群防群治的反诈反赌防线。

深入田间地头，主动下沉服务。在乡村，工行舟山分行以工银“兴农通”农村普惠金融服务点为桥梁，向农村金融消费者、老年人、自谋职业者等群体面对面传授反诈要点，潜心传递金融知识，打通服务“最后一公里”。

在线上，工行舟山分行充分利用微信公众号等新媒体平台，组织员工通过朋友圈、微信群等方式广泛转发反诈图文、视频，不断扩大宣传的覆盖面和影响力。该行辖内28家网点中，还实现了“金融消保服务平台”小程序码公示全覆盖。这一平台以“知识打卡”“风险提示”等栏目为载体，通过视频形式将金融知识生动呈现，市民只需轻轻一点，便能随时随地学习，享受唾手可得的反诈信息。

培训员工 精进服务守初心

“贵单位工作人员能够在发现异常情况时，快速、高效、精准拦截电诈受害者，多次警银联动，成功堵截并挽回客户资金损失……”11月21日，工行嵊泗支行收到嵊泗县反诈中心的表彰奖励。该行客服经理沈贤东认真对待每一位遇到问题的市民，严谨分析每一个可疑事件，近期多次及时发现、劝阻电诈受害人，切实保护好市民的“钱袋子”。

银行金融机构是账户风险防范的第一道防线，员工是银行最前沿的哨兵。工行舟山分行不断加强行内反诈培训工作，从晨夕会的点滴渗透，到周例会的全面部署，该行将开户制度、账户排查管控等要求深植于每位员工心中，确保他们能够及时掌握并遵循最新的操作规程和业务制度，以高度的责任心和专业的技能，共同织就一张严密的金融安全防护网，构筑金融安全防线的基石。

在此基础上，工行舟山分行还定期组织员工参加反诈知识培训，邀请公安民警等业界专家授课，通过生动的案例分析、专业的技巧传授，全面提升员工的反诈实战能力。同时，要求员工下载并使用国家反诈中心APP，及时掌握最新的诈骗手段与防范技巧，提高自身的诈骗识别能力和应急响应速度，为金融消费者提供更为安全、可靠的金融服务环境。

保护金融消费者，关乎民生权益，涉及千家万户。工行舟山分行不断提升公众的金融素养和风险防范能力，扛起打击诈骗、保护市民财产安全的重要责任。未来，该行将继续秉持“金融为民”初心，在助力地方经济社会发展的同时，不断完善工作机制，提升金融知识普及活动的针对性和实效性，为群众提供更加优质、高效的金融服务，为构建稳定、和谐的金融环境贡献工行力量。

本版图片由工行舟山分行提供