

守护海岛“钱袋子” 反诈服务“零距离”

工行舟山分行多维发力筑牢金融安全屏障

□通讯员 王立

今年以来，工行舟山分行深入践行金融工作的政治性、人民性，坚持以“金融为民”为宗旨，立足海岛地域特点，以厅堂为主阵地守好“第一道关口”，以宣传打通“最后一公里”，以制度建设筑牢长效机制，多措并举织密反诈防护网，把反诈工作融入金融服务流程，延伸到海岛最末梢，全力守护群众“钱袋子”。

■ 厅堂守阵地 筑牢反诈“第一道防线”

厅堂是反诈的第一道防线。走进工行舟山分行下辖网点，LED屏滚动播放反诈警示标语，大厅里设置宣传展板，工作人员在引导业务的同时，总不忘多问一句、多提醒一次。该行在28家营业网点强化宣传，依托电子显示屏、警示视频等渠道，将金融风险提示融入业务办理流程，实现风险提示的覆盖。

针对老年客户、外来务工人员等易受骗群体，该行推出防骗问询服务，安排专人耐心讲解，帮助识别诈骗套路。部分网点设立老年客户宣传教育专区，指导老年人使用手机银行大字版等适老功能。依托“工行驿站”，该行常态化开展厅堂微沙龙，结合本地高发案例，向前来办理业务的市民剖析养老诈骗、刷单返利、虚假投资等常见骗局，让反诈知识在等候间隙入脑入心。每逢“3·15”、金融教育宣传周等重要节点，厅堂宣传活动不断，反诈氛围浓厚。

厅堂之内，每一次厅堂问询、每一遍资料核验，都是一道防诈“安全闸”。今年以来，工行舟山分行深化警银协同机制，在业务办理中高度警惕可疑转账，已成功拦截多起涉诈事件，为群众挽回资金损失，用专业与耐心守护百姓财产安全。



本版图片由工行舟山分行提供

■ 向外展覆盖 打通宣传“最后一公里”

反诈宣传不能只停留在厅堂。工行舟山分行组织辖内各网点走出去、下沉一线，进企业、进社区、进乡村、进学校、进机关，把反诈知识送到群众身边，让普惠服务触达海岛最末梢。立足舟山群岛岛屿分散、老年人口占比高、渔民出海期间信息获取受限的地域特点，工行舟山分行推动反诈宣传主动靠前一步，把服务阵地从网点搬到社区、菜场、码头、渔村。

该行组建多支宣传小分队，深入开展形式多样的宣传活动。在菜场及农贸市场，工作人员在提供“零钱包”兑换便民服务的同时，向商户和市民普及反诈防骗知识；在渔村，宣传队员拉家常、讲案例，用方言重点提醒老年人防范短视频



误点、线上自动扣款等新型陷阱；在渔港码头，工作人员登上停靠的渔船，重点讲解高发诈骗手法，让金融知识“坐上渔船”。

针对不同群体，该行精准施策、量体裁衣。工行舟山分行营业部深入校园，围绕校园贷、电信网络诈骗、个人信息泄露等高发风险开展宣讲，用真实案例剖析引导师生树立正确金融观念。自贸试验区支行走进企业，面向财务人员和员工普及企业账户合规使用、反诈防骗及个人信息保护知识，警示出租、出借收款码的法律风险，引导企业严守合规底线。今年高考期间，定海支行、嵊泗支行等还在考点外设立爱心助考点，利用家长等候间隙开设“金融微课堂”，解析“虚假查分”“志愿填报退费”“补习班诈骗”等骗局，守护考生家庭的财产安全。该行还借力“浙BA”等大型活动，在赛场附近设计流动金融服务点，把反诈知识送到更多群众身边，织就一张全域覆盖、多元联动的反诈防护网。

■ 机制筑根基 创新赋能提升宣传质效

反诈工作，重在常态长效。工行舟山分行坚持党建引领，将风险防控置于全局突出位置，不断完善风险防范、预警和处置机制，构建立体防线，实现金融风险精准识别。

该行把反诈宣传嵌入日常服务流程，在业务办理环节同步开展风险提示，推动宣传从集中活动向常态化、制度化转变。持续强化员工队伍建设，常态化组织专题培训、案例研讨，特别邀请公安民警走进银行授课，结合本地高发电诈案件拆解作案套路、分享劝阻经验，手把手传授可疑交易甄别、风险沟通和应急处置技巧，持续提升一线员工风险识别、劝阻拦截能力，让主动问询、从严核验成为柜台服务习惯。同时，加强与政府部门、街道社区的协作联动，持续织密金融安全防护网。

一组组数据，见证着今年以来反诈宣传的扎实成效。“3·15”期间，该行累计开展宣讲等活动40余场次；4月组织开展“增强安全支付意识，防范电信网络诈骗”集中宣传活动；9月“清朗金融网络·守护安心消费”金融教育宣传周多场景下沉宣传，覆盖金融消费者4900余人次；9—10月，聚焦开学季和老年客群开展工行驿站“驿启金秋行”主题活动，通过金融知识普及、便民服务、反诈宣传等形式开展各类活动40余场……一场场接地气的宣传、一次次有温度的劝阻，推动社会公众实现从“要我防范”到“我要防范”的转变，海岛群众的金融风险防范意识明显增强。

反诈没有终点，守护始终在线。下一步，工行舟山分行将持续深化反诈工作，聚焦重点人群开展精准宣传，深化警银协作机制，创新宣传方式方法，以更实的举措、更暖的服务，守护好海岛群众的“钱袋子”，为构建安全、和谐的金融消费环境贡献更多工行力量。