



# 疫情无情人有情 金融服务不停歇

——人行成武县支行“隔空兑残”线上金融服务纪实

面对突如其来的新冠肺炎疫情，人行成武县支行认真贯彻落实上级行、县委县政府疫情防控要求，积极发挥“隔空兑残”微信平台作用，做到“疫情期间兑残不打折”；同时拓宽平台线上金融服务功能，做到“疫情之下线上宣传不松劲”，真正实现了“疫情防控+金融服务”两不误，以力所能及的方式助力疫情阻击战，共克时艰！

## 疫情期间兑残不打折

2月10日（正月十七）一上班，该支行分管领导就组织金融服务管理科人员在微信平台下发《关于疫情期间继续做好为客户兑换残币的通知》，要求各金融机构在做好疫情防控措施的前提下，本着“能兑尽兑”的原则满足客户需求，疑难问题在线随时咨询，同时指派专人随时关注微信群，确保做到“随问随答”，实现即时兑付。

正月二十，成武县中医院付迪的家属在批发街开的烟酒门市不幸失火，8万多元现金被烧，付迪拿着残损币来到旁边的农商行，网点负责人迅速安排客户到贵宾室，指定专业人员现场鉴定，经过3个小时的耐心甄别，共计为客户兑换了3.5万元现金，其余无法鉴定的，拍照传到微信。人行成武县支行李进雷看到信息马上通过电话了解情况，知道客户急需这笔钱进货，李进雷、燕伟、许璇三人主动牺牲午休时间，在做好疫情防控措施前提下，来到网点加班加点为客户鉴定残币，由于剩余的残损币均为已



经分散的碎片，需要慢慢拼凑、粘贴，支行3名工作人员一张张清点、一点点辨认、一块块重组，从下午1点一直忙到6点，历经5个小时，最终鉴定出残损币涉及5种面额，共计25351元。客户接过崭新的70351元人民币，激动的哭了：“我真是没想到，太感谢你们了，不嫌麻烦给我兑换了那么多，辛苦你们了！”

就是这样，支行服务科人员通过线上了解情况，线下亲自到场，先后为孙寺镇80多岁高龄的张老太上门兑换发霉残币2万多元，为城关李某某家开的小卖部兑换5000元被氧化硬币……今年2—5月份，该支行组织全县金融机构为客户兑换残损币共计26万元，用实际行动践行了“疫情无情人有情，兑换残币不打折”。

## 疫情之下 线上宣传不松劲

大年初四，还没有正式开班，支行金融服务管理科人员

就在分行领导的组织下，制作图文并茂的个人征信网上查询操作流程图，在“隔空兑残”这一聚集了全县9家商业银行高管、一线柜员共187人的平台上发布，使老百姓一眼就能明白如何在网上查征信。要求微信群成员转发到工作群、朋友圈，拓宽宣传覆盖面，达到疫情期间有效分流客户、减少聚集，实现让老百姓“少跑腿”的目标。

该支行同时通过平台发布最新金融支持疫情防控和复工复产政策，引导金融机构用足用活金融政策。制作“金融知识课件”、“百姓兑残常识”微课堂，通过平台每周发布，详细讲解特殊残损币界定标准、假币识别方法，提高一线柜台人员操作技能。

还借助“学习雷锋活动日”、“3·15消费者权益日”、“6·14信用关爱日”等在微信平台开展人民币、征信、非法集资知识宣传。到目前为止，通过这个微信平台宣传，收益群众多达十余万人。（通讯员 陈玉梅）

## 兴业银行菏泽分行 关于犯罪分子利用 虚假APP诈骗的风险提示

近日兴业银行菏泽分行发现一起犯罪分子利用该行虚假APP进行诈骗的案件，性质极其恶劣，造成客户资金损失的同时，严重影响该行声誉。该行相关工作人员提醒广大金融消费者，不要轻信未知来源的短信，如需贷款一定要到正规银行或使用官方网站下载的APP办理。

8月26日，兴业银行菏泽分行网点刚开始营业，两名中年妇女来到柜面，其中一名妇女拿着手机询问柜员，其下载的一款名为“兴业极速版”的APP是否为该行的软件。细看之下，此软件有该行行标，欺骗性极强，只看图标真伪难辨。

经询问，近期该女士曾收到一则短信：“我行已放宽条件，根据您的综合评分，可办理156000元的备用周转金，随借随还，回1办理，退订回T”。恰巧她正需要资金周转就回复了1，随后客户收到下载APP的链接。客户点击链接下载了名为“兴业极速版”的软件，在该APP客服的指导下注册并绑定了自己的工行卡，注册后显示其有30000的贷款额度。随后，“客服”告知客户需要缴纳1500元人工费，该人工费会在客户还清借款后退还，收款方为工行个人银行卡A。客户深信不疑，汇出了1500元，随后发现贷款并没有入账。“客服”又解释说需要打款7500元用于解冻，收款人为一张工行个人卡B，“客服”提醒客户汇款时要加注附言解冻金，并且是首字母，不能为汉字。客户听从指挥进行了汇款，之后贷款仍无法入账。“客服”又故技重施诱导客户打款7500元到一个工行个人卡C账户。之后贷款仍无法入账，客户这才意识到被骗。截止发现时已被诈骗16500元，客户随即报案。

虚假APP具有很强的迷惑性，非常容易误导客户。该行相关工作人员提示，银行贷款不需要缴纳任何“解冻资金”，如需贷款一定要到正规银行或使用官方网站下载的APP，不要随意点击陌生链接，避免陷入种种贷款诈骗套路。（通讯员 贾小慧）

## 提升金融素养 争做金融好网民 华夏人寿菏泽中支开展 金融知识普及月活动



## 建设银行菏泽分行 举办庆国庆，迎中秋“晚霞似火”书法展



健康，在全行上下形成了尊重老干部、重视老干部和发挥老干部作用的良好氛围。

此次“晚霞似火”书画展，广大老同志和干部员工，积极主动，踊跃投稿，用深情的笔墨、独特的艺术形式，生动讴歌了建行改革发展的巨大成就，

表达了对党、对祖国、对建行的深厚感情，和喜迎国庆、欢度中秋的激动心情。生动展现了离退休老干部心怀山河、心系发展的家国情怀，离岗不离行、退休不褪色的无限忠诚，老有所学、老有所乐的魅力风采。

（记者 王会广）

## 农业银行单县支行 金融知识普及下乡 共创幸福乡村生活

捷，不用输入密码，刷脸就可实现资金秒到账，在方便快捷的同时，也产生了较大的风险隐患。宣讲人员介绍了网络交易安全防范提示，宣讲了保证网上支付安全“七应该”，又结合了在银行网点发现的客户资金被盗，或被未成年子女误转账的典型案例，为使用网络支付较多的中青年村民上了及时的一堂网络支付安全课。

宣讲活动又安排了老年客户比较关注的假币鉴别知识，宣讲人员借助真实货币，向群众讲解识别假币的七大要点，让大家

直观的了解了假币特征。同时又宣传了银行对假币收缴的严格流程，让大家对银行收缴假币的这一工作职责有了认识，这是国家法规赋予银行维护金融秩序的职责，群众有配合的义务。

金融知识普及宣传活动结合乡村饺子宴取得了较好的预期效果，现场参加群众500余人，群众通过喜闻乐见的形式学习了金融知识，大家对农行履行社会责任的大行担当作为表示赞赏，并希望今后以这样的形式将宣传活动持续的开展下去。（通讯员 刘迎松）

为落实中国人民银行菏泽中心支行和菏泽银保监分局及华夏人寿山东分公司关于开展2020年“金融知识普及月”金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动方案的要求，华夏人寿菏泽中支开展金融知识普及月宣传活动，普及金融保险知识，宣传保险文化，增强市民风险防范意识和责任意识，维护金融安全与稳定，进一步提高金融服务水平。

华夏人寿菏泽中支在公司客服大厅摆放宣传三折页，供市民取阅了解金融保险知识；通过悬挂条幅、海报、LED屏24小时不间断循环滚动播放“普及金融知识，提升金融素养，共创美好生活”等活动宣传标语，通过微信公众号发布金融小知识，扩大宣传覆盖面。

各支公司大厅设置宣传咨询台，向市民宣传金融保险知识，引导市民合理选择金融产品，提高社会公众防范风险能力，自觉抵制网上金融谣言和金融负能量，共建绿色网络空间，形成保护保险消费者合法权益的良好氛围。（通讯员 李海建）



找记者 上壹点

B04

齐鲁晚报

2020年9月22日 星期二

主办：今日

菏泽市金融消费权益保护协会

□编辑：董梦婕 □组版：皇甫海丽