

兴业银行武汉分行 立足“金融向善” 当好“防非轻骑兵”

每一个人的钱袋子，从来都不仅仅是一串数字，是辛勤耕耘的硕果，承载着对未来的期盼。当你觉得岁月静好，生活可期，那么背后一定有人在默默付出，为了一方和谐稳定的金融环境，竭尽全力。

秉承着深远的洞察力和金融向善为民的朴素情怀，兴业银行武汉分行担当“防非轻骑兵”，悉心护航百姓财产安全，以网点为据点，全员筑牢智慧防线，多措并举、多点开花的防非宣教活动，不断提升传播力、引导力和影响力，在有效防范化解非法集资的攻坚战中彰显韧性，展露风采。



兴业银行武汉分行担当“防非轻骑兵”，悉心护航百姓财产安全。



兴业银行武汉分行积极开展投资者教育宣传活动，引导公众树立理性投资观念。



业务一线是防非智慧“防线”，兴业银行武汉分行以实际行动去坚守和捍卫，维护群众合法权益。

聚焦“老少新” 防非宣传寓教于乐

意识薄弱人群往往是非法集资受害高发群体。聚焦“一老一少一新”（即老年人、青少年、新市民）重点群体，兴业银行武汉分行的一系列尝试可谓打造了一个好的范本。

老年人网购，是奔着捡馅饼，为什么就掉进了陷阱？打着“高息”噱头的养老投资，为什么碰不得？看起来很美好的“百万医疗保险”“游戏皮肤免费领取”，怎么实际情况很糟糕？为什么面对陌生电话、短信，就要做到不听、不信、不转账……老年人面对反诈，往往有“十万个为什么”，但太专业的解释，又听不懂。兴业银行武汉黄陂支行精心打造金融大讲堂，邀请区老年大学学员用湖北特色的“湖北大鼓”非遗说唱形式，演绎诈骗“小伎俩”，宣教效果事半功倍。兴业银行武汉黄陂金融教育基地负责人敖明剖析老年退休生活中常见的金融行为，用“以案说险”形式讲解系列诈骗案例防范要点，帮助守好养老钱。

外地来汉务工的新市民，容易在“征信修复”“代理投诉”等骗局里面栽跟头。兴业银行武汉幸福人家社区支行走进企业，通过举例讲解财产安全权、依法求偿权等“金融消费者八项权益”，结合对非法“代理维权”本质及危害进行揭示，引

导大家如遇金融纠纷或电信诈骗等权益受到侵害时，应及时寻求银行客服、公安机关依法维权，守好自身财产安全。

小朋友是“钱”的绝缘体？当然不应该！在刚刚过去的端午假期，兴业银行武汉分行在东湖绿道开展“趣玩端午”游园活动，时应景的古风巡游、诗词飞花令、趣味接力问答，结合金融知识互动问答，普及理性投资等金融知识，让很多小朋友在感受传统文化魅力的同时，丰富金融知识体验学习，树立理性投资观念。

时刻“紧螺丝” 服务一线筑牢反诈防线

近年来，诈骗手段推陈出新，作为资金流转通道，银行在防范电诈工作中扮演着重要的“防火墙”角色。

为进一步保护消费者金融权益，兴业银行武汉分行强化员工行为管理，“作为业务与客户间重要桥梁和纽带的银行员工，须切实履行案防工作一道防线的职责”。与此同时，一线工作人员在日常业务中不断提高反诈技能，始终绷紧反诈之弦，用实际行动做好金融反诈“守门员”。

2024年4月24日，兴业银行武汉青山支行会计主办何经理在处理集中作业系统消息任务时，发现一笔10万元的异常来账，显示“收款账户不收不付”。为确保资金安全，会计主

办通过查询管控原因，发现该账户已被标记为“涉赌涉诈可疑账户”。

面对这一紧急情况，何经理立即告知会计主管，并协同与兴业银行武汉分行作业中心反欺诈专岗取得联系，专岗人员迅速查询了管控账户前期交易流水，并向武汉反诈中心了解账户相关信息，反诈中心反馈称暂未收到相关报案记录。

为进一步核实款项来源，防止可疑资金外泄，兴业银行武汉分行反欺诈专岗建议与异地汇款行再次核实，何经理与汇款行取得联系后，向对方工作人员说明了异常情况。汇款行高度重视，请求兴业银行青山支行暂不处理，并立即与付款人张女士取得联系。

不久后，汇款行回电称已联系上张女士，确认其为电信诈骗的受害者，并已在当地公安局报警立案。在征得张女士及所在地公安局同意后，兴业银行青山支行对该笔资金进行了退汇处理，成功拦截涉诈资金10万元，张女士对此表示由衷的感谢。

守住“钱袋子” 警银携手再传佳话

今年3月，兴业银行武汉分行工作人员遇到这样一件事：70岁高龄的客户朱女士请大堂经理帮忙填转账单时，称要给

一位新认识的“朋友”汇款10万元，用于购买保健品。

客户的说法立马引起了理财经理的警觉，认为这可能是一起诈骗案件，立即将相关情况汇报给运营主管。工作人员耐心地劝阻朱女士，提示转账风险，并试图联系客户家属进一步沟通，但朱女士完全不相信自己被骗，拒绝了联系家属的请求，坚持要求立即转账。

多次劝说无效，会计主管一边安抚客户情绪，一边联系警方请求协助。不久后，民警赶到银行，对朱女士进行了金融诈骗知识普及，并列出了近期诈骗案例，在银警双方的耐心劝导下，朱女士最终意识到可能存在风险，决定暂时不进行转账。

为确保资金安全，兴业银行武汉分行对朱女士账户进行暂时转账限额管控，并再次联系警方，希望他们能够联系上朱女士的家属。警方告知银行，已向朱女士家属说明情况，家属已进行劝阻。不久后，朱女士儿子打来电话，对兴业银行武汉分行工作人员认真负责的工作态度表示高度赞赏，并感谢银行为其家庭挽回了10万元的经济损失。

“正确的初衷将会成为铠甲和灯塔。”兴业银行武汉分行深刻理解“金融向善”的正确初衷，当好身披铠甲的“防非轻骑兵”，以实际行动去坚守和捍卫，维护群众合法权益，灯塔之光，历久弥新。

（李惠好）

邮储银行武汉市分行

加强金融知识普及 担当金融为民责任

为践行金融工作政治性、人民性，

持续做好金融消费者权益保护和金融

知识宣传教育工作，邮储银行武汉市分

行充分依托覆盖城乡的网络优势，自觉

担当国有大行社会责任，为保护好金融

消费者长远和根本利益，持续提升社会

公众金融素养和风险防范意识，成为构

建武汉和谐稳定金融消费环境的一支

金融宣教主力军。



2024年度湖北省暨武汉市防范非法集资集中宣传月启动仪式上，邮储银行武汉市分行做宣讲。



邮储银行武汉市分行在黄陂前川黎元洪广场开展宣传活动。



邮储银行武汉市分行邮爱驿站为环卫工人开展防诈骗宣传。

提高站位，压实责任齐抓共管

邮储银行武汉市分行认真落实监管要求，高度重视各项金融知识宣传工作，成立了行长任组长、分管行长任副组长，主要职能部门负责人为成员的工作领导小组，全行上下形成合力，各司其职、共同组织、实施、推进和落实各项宣传工作。制定宣传活动方案，邮银联动共同线上线下同步宣传活动。加强活动前期的各项准备工作，做到人员到位、分工明确，确保活动有组织、有计划和有步骤地有序推进。

立足厅堂，构建长效宣传机制

邮储银行武汉市分行充分利用网点多、覆盖广的优势，以厅堂为阵地，发挥专业宣教队伍的团队效用，从源头增强消费者对金融知识宣教的认同度。通过厅堂大屏幕等宣传载体滚动播放宣传标语，电子广告屏播放宣传海报、大堂摆

放宣传易拉宝、公众教育宣传专区陈列宣传折页、柜台放置反诈提示牌等方式营造宣传氛围。

邮储银行武汉市分行常态化开展各项店面宣传活动。通过在网点大堂设立咨询台，结合客户所办业务向其提示风险。针对办理转账汇款业务客户，重点宣讲非法集资及电信网络诈骗相关知识及案例，告知其危害性。利用“厅堂微沙”向老年群体客户开展金融知识普及和宣导，通过讲解金融知识，提高老年客户群体的风险防范意识。通过网点与客户间面对面坚持不懈地宣传和引导，将金融知识的点滴融入到消费者心中，增强消费者自身辨别和防范金融诈骗的能力，保护消费者资金安全。

聚焦特殊群体，提升金融服务满意度

面对老年群体，邮储银行黄陂区支行2024年3月13日在前川黎元洪广场内开展集中宣传活动，为周边中老年群体重点科普了电信网络诈骗知识，旨在保护群众自身利益。3月9

日文化大道支行到清江泓景小区集中开展针对非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷、销售误导等违法违规教育宣传活动，提升社会公众对金融产品和服务的认知以及风险责任意识。

面对青少年群体，邮储银行武汉市分行联合武汉市三所初级中学，开展金融素养提升教育宣传活动，根据中学生特点，对学生群体常见的诈骗手段进行风险提示，帮助青少年提升金融知识储备，树立理性消费观念和借贷观念。

面对新市民群体，邮储银行武汉市蔡甸区支行于2024年3月14日在蔡甸区张湾街道向村民开展金融知识宣传。现场对村民提出疑惑问题一一进行解答，帮助村民掌握自身亟需的金融知识，合理选择相适应的金融产品和服务，提升风险防范意识和自我保护能力。参与东西湖区柏泉街道组织的大型年货集市，以“金融知识普及年货集市，让您购物无忧”为主题开设金融展台，向现场新市民普及金融知识，远离非法金融活动，运用正当途径守护好自身的“钱袋子”。

开展邮爱驿站关爱活动。今年以来，邮储银行武汉市分行在建设有邮爱驿站的26家网点按月开展邮爱驿站送温暖

活动，借着活动契机，对于每一位进入网点的户外工作者，为大家讲解防范电信诈骗、防范非法集资等普惠金融知识，增强户外工作者的金融安全意识。上半年共计已开展8次户外工作者关爱活动。

多渠道联动，做好线上宣传工作

邮储银行武汉市分行顺应时代发展趋势，利用数字化手段，积极发挥线上金融教育宣传优势，在各项消费者权益保护活动期间，选取内容充实、形式创新、适用性广的宣传作品，通过邮储银行武汉市分行微信公众号、官方网站、线上新媒体等线上渠道，普及防范非法集资、防范电信诈骗、反洗钱等相关金融知识，提高活动受众面。

邮储银行武汉市分行将积极践行社会责任，持续推进金融知识普及宣传教育活动，聚焦重点人群、创新宣传形式，提升服务品质，助力营造良好的社会氛围和金融生态环境，以高质量金融服务满足人民日益增长的美好生活需要。