

靶向施策守“银发” 金融护航暖“夕阳”

——工商银行四平分行中央西路支行织密老年群体金融安全防护网

本报记者 高鸿 通讯员 张曦月

金融风采

随着金融科技日新月异,各类新型诈骗手段不断翻新,老年人群体因信息获取相对滞后、风险防范意识薄弱,成为金融诈骗的主要目标。工商银行四平分行中央西路支行始终践行“金融为民”初心,以“消保工作组织推动”考核指标为导向,聚焦老年人金融需求与风险痛点,通过精准化定位、场景化宣传、多元化服务,为银发群体筑牢金融安全防线,让金融守护既有力度更有温度。

精准聚焦:锚定风险痛点,靶向制定方案

立足老年人口密集社区,中央西路支行通过深入调研锁定老年人三大金融风险隐患,以“认知提升、技能培训、风险预警”三位一体方案实现宣传内容与需求的精准对接。

中央西路支行周边社区60%以上常住人口为老年人,是金融服务与风险防范的重点群体。为摸清老年人金融需求的“脉搏”,支行通过客户座谈、业务数据分析、社区走访等方式开展专项调研,梳理出三大金融风险隐患突出问题:对“保本高息”“养老投资”等虚假宣传缺乏辨别力,容易被非法集资“糖衣炮弹”迷惑;个人信息保护意识淡薄,常因随意透露身份证号、银行卡密码等信息导致资金受损;智能金融工具使用存在障碍,既影响线上服务体验,也因操作不熟练而增加转账、误授权等风险。

针对老人这些“急难愁盼”,中央西路支行以省市分行消保工作要求为指引,将“金融教育”“个人信息保护”“风险提示”等消保管理机制要素融入宣传全流程,制定了“认知提升、技能培训、风险预警”三位一体的宣传方案。方案明确将“老年人群体金融安全守护”作为年度金融教育宣传的核心主题,从内容设计到形式选择都紧扣老年人认知习惯与实际需求,确保每一项宣传都“说到点子上、讲到心坎里”。



场景赋能:创新宣传载体,让安全知识“活起来”

中央西路支行打破传统宣传模式,通过“社区课堂+情景演绎+一对一帮扶”等多形式,将金融安全知识融入生活场景,让老年人看得懂、学得会、用得上。

为让金融安全知识真正走进老年人生活,中央西路支行联合周边3个社区打造“老年人金融安全小课堂”,每月定期开展专题讲座。不同于“你讲我听”的单向灌输,课堂采用“案例解剖+情景演绎”的互动模式,支行消保专员选取“冒充公检法要求转账”“虚假养老基地投资”等10类老年人高发诈骗案例,用通俗易懂的语言拆解诈骗分子的套路——从初期的“嘘寒问暖”获取信任,到中期的“高额回报”引诱投入,再到后期的

“失联跑路”卷款消失,让老年人看清骗局全貌。

课堂上的情景演绎环节更是让防范知识“活”了起来,员工扮演的“诈骗分子”拨通电话,用急促的语气谎称“您的账户涉嫌洗钱,需立即转账到安全账户”,另一位员工则以“老年人”身份现场应对,在互动中演示如何识别骗局、如何挂断电话后联系子女或银行核实。

针对“防骗问答”环节,支行精心设计“收到中奖短信该怎么办?”“陌生链接能不能点?”等贴近生活的问题,引导老年人总结出“不轻信、不透露、不转账”的三不原则,并制成朗朗上口的口诀贴在手机背面、家里冰

箱上,时刻提醒自己。

考虑到部分老年人对智能设备的不熟悉,中央西路支行在营业大厅设立老年人服务专窗,推出银发助老一对一帮扶服务。专窗员工不仅手把手教老年人操作ATM机、手机银行,还针对转账限额设置、账单查询、诈骗短信拦截等实用功能反复演示,直到老人能独立操作。为方便记忆,支行特意制作了大号字体、卡通图标版操作手册,将线上缴费、医保查询等高频功能的步骤拆解成“第一步点这里、第二步输密码”的简单指引,并附上行内24小时服务热线,让老年人遇到问题随时能找到人帮忙。

多维联动:织密防护网络,让安全守护“不打烊”

线上线下齐发力。中央西路支行以网点为阵地、以社区为延伸,构建起全方位、常态化宣传网络,让金融安全意识融入老年人日常生活。

中央西路支行营业大厅内,等候区电视循环播放《老年人防骗指南》宣传片,用真实案例提醒“天上不会掉馅饼”;宣传栏里的风险提示海报用醒目的红色字体标注了“非法集资”的四个常见特征,分别是“承诺保本高息”“宣称有内部渠道”“拉人头有奖励”“用亲情友情诱

导”,并附有举报电话;填单台摆放的《个人信息保护手册》,用漫画形式讲解身份证不能借、银行卡不能替人保管等常识,让老年人在等候办理业务时就能学到知识。

网点员工在日常服务中更是把提醒融入每一个环节,为老年人办理大额转账时,会多问一句“这笔钱转给谁?对方您认识吗?”;办理理财产品时,会用计算器算清收益、风险,反复确认“您能接受这个风险吗?”;遇到老年人咨询高回报投资项目时,会拿出相似案例讲

解风险,帮助分析利弊。截至目前,通过这样的口头提醒+案例警示,支行已成功拦截3起潜在诈骗,为客户挽回资金损失近15万元。

此外,支行还与社区工作人员建立常态化沟通机制,在社区公告栏张贴防骗海报,在老年活动中心摆放宣传资料,还利用社区重阳节联欢会、健康义诊等活动契机,穿插金融防骗知识抢答赛,让老年人在参与中加深记忆。

成效彰显:守护老年群体,让金融为民落地生根

系列宣传活动的开展既推动支行提升了老年人的金融安全意识,更实现了“消保宣传”与“服务提质”的良性互动,彰显了国有银行的责任担当。

如今,中央西路支行的金融安全宣传已初见成效,参与社区反馈,近半年来辖区老年人金融诈骗报案量同比下降40%,越来越多的老年人学会了遇事找子女商量、拿不准问银行。支行数据显示,老年人主动到网

点咨询可疑投资项目、陌生短信真实性的次数比去年增加两倍,“遇到问题先问银行”已成为许多老年群体的习惯。

服务的优化也带来了客户的认可,支行手机银行老年用户活跃度提升35%,许多老年人从“不敢用”到“离不开”,切实享受到了金融科技的便利,有效实现了金融教育宣传“精准化、场景化、长效化”。这一变化背

后,是“适当性管理”“销售行为可回溯”等消保机制的落地生根,更是“金融为民”理念的生动实践。

中央西路支行负责人表示,将继续以13项消保管理机制为指引,持续关注不同群体的金融需求,创新宣传形式,优化服务举措,让金融教育真正走进千家万户,用专业与温度守护每一位群众的“钱袋子”,为构建安全、和谐的金融环境贡献基层力量。

严防食源性疾病风险 筑牢校园食品安全线

市市场监督管理局开展托幼机构食品安全检查

本报讯(记者 刘莉)为切实保障暑期幼儿园托班幼儿饮食安全与身体健康,日前,市市场监督管理局对辖区内开设暑期托班班的幼儿园开展食品安全检查,严防因气温升高引起的食品腐败变质及食源性疾病风险,全方位筑牢校园食品安全防线。

检查中,监管人员重点查看食品采购验收记录,核对食材供货商资质及索证索票情况以确保源头可追溯;细致检查厨房环境卫生、餐具清洗消毒流程及餐饮具保洁设施,要求严格执行食品加工操作规范;关注食品储存条件,查看生熟食品是否分区存放、食材是否在保质期

内以防交叉污染;同时核查从业人员健康证明,督促落实每日晨检制度。在检查过程中,监管人员还与幼儿园负责人进行沟通,强调暑期高温天气下食品安全管理的重要性,要求落实主体责任、健全制度,并定期自查。

此次共检查15家托幼机构,发现索取的食材票据整理不规范、半成品及成品食材储存不规范(生熟不分、荤素不分、分装的调料不张贴标签)等问题3处,执法人员现场进行指导整改。接下来,市市场监督管理局将通过常态化检查与重点抽查相结合的方式,不断巩固检查成果,全力保障幼儿食品安全。

经济资讯

多部门部署进一步规范 新能源汽车产业竞争秩序工作

工业和信息化部、国家发展改革委、市场监管总局7月18日联合召开新能源汽车行业座谈会,部署进一步规范新能源汽车产业竞争秩序工作。

会议要求,深入推进产品价格监测、产品一致性监督检查、缩短供应商货款账期等工作,开展网络乱象专项整治、产品质量监督抽检和缺陷调查;进一步完善政策举措,加强全国统一大市场建设,推动

汽车产业提质升级,建立与新能源汽车行业企业交流会商机制,积极听取问题、建议和诉求反映。

会议还提出,加快出台新能源汽车电耗限值、电池回收利用安全等标准,引导企业深化科技创新;发挥行业协会作用,倡导合法、公平、诚信、正当、有序的行业竞争,共同抵制“网络水军”“黑公关”等网络乱象。

(人民网)

七部门部署鼓励 外商投资企业境内再投资

近日,记者从国家发展改革委获悉,国家发展改革委等七部门近日联合印发《关于实施鼓励外商投资企业境内再投资若干措施的通知》。

通知从强化项目服务保障、优化土地要素配置、简化再投资新设企业有关办理流程、便利外汇资金使用、畅通相关融资渠道、创新金融产品和服务、实施并落实支持政策等方面,多维度促进外资企业更好在中国市场持续深耕、长期发展。

通知明确了鼓励措施的适

用情形,并对推动开展外资企业境内投资信息报告试点、加强部门间信息共享、优化促进外商投资的评价方式等提出了要求。

据悉,通知是深化外商投资促进体制机制改革,更大力度吸引和利用外资的重要文件,有利于各有关方面更有针对性地开展工作,促进外商投资企业境内再投资。下一步,国家发展改革委等部门将加强协调和指导,推动相关措施落地见效。

(人民网)



近日,由于气温升高,酷热难耐,购买风扇等消暑工具的顾客络绎不绝。其中,便携式小风扇因价格亲民、方便携带,备受消费者的青睐。这是在铁东区一家商场内,顾客正在购买风扇。

本报记者 张宪双 摄



释放压力 追逐梦想

创建文明城市 让生活更美好

开展未成年人思想道德建设提升行动