

金华银行杭州分行:坚守金融为民,体现金融温度

今年以来,金华银行杭州分行积极践行党建引领业务,在日常金融工作中体现社会责任感和金融服务温度,将“金融为民”理念融入实践,多方联动、多措并举,让金融知识普及与惠民服务相融合,写好普惠金融大文章。

本报记者 叶扬

金融为民 以党建引领促普惠业务发展

金华银行杭州分行党委将党建工作作为推动业务发展的“红色引擎”,积极探索党建与业务深度融合的新模式,为今年的各项任务目标打下坚实基础。

分行以党建领航,凝聚团队向心力。由党员和骨干青年组成的“党员先锋突击队”,每周集合开展“党建+业务”夕会,对业务进展进行复盘,分享成功经验与解决问题的思路,深入学习党的先进理论,带动全体队员形成积极向上、团结协作的良好氛围。

先锋队深入杭州的各大产业园区、专业市场以及小微企业集中的区域,详细了解企业的经营状况、发展规划、面临的资金瓶颈,同时借助大数据分析工具,对收集到的信息进行整理和分析,精准把握小微企业的融资需求特点和行业发展趋势,为不同类型的小微企业量身定制金融服务方案,提高业务拓展的针对性和有效性。这样的精准调研、靶向服务小微企业为队员们赢得了客户的信任。

队员们还积极探索创新营销方式,通过小红书、抖音关键词搜索、微信定位搜索等渠道,发布小微贷款产品宣传资料,包括产品介绍视频、案例分析、客户推荐信等,展示产品优势和办理流程。在线下,除了传统的上门拜访和参加行业展会外,还积极与政府部门、商会、行业协会等机构建立合作关系,借助这些机构的平台和资源举办银企对接活动,精准获取优质客户资源。

党员先锋队充分发挥模范带头作用,深化党业融合,带领家人入园、进社区、访企业,划分责任区,积极推广各类金融产品和服务。同时开展反洗钱、防诈骗、防非法集资宣传等各种志愿活动服务广大市民,为实现城市的高质量发展赋能添力。

擦亮初心 传递金融服务温度

3月份的第一个工作日,杭城春雷滚滚、大雨倾盆,金华银行杭州上城支行接到一位客户的电话:“昨天我的腿摔伤了,中午想来你们网点激活社保卡支付医保费用。”“我们可以提供上门激活服务,您需要吗?”“谢谢,但我还是想来网点办理,激活卡后就可以直接去医院了。”约好时间后,支行立即行动,联系写字楼物业开启外来车辆地面临时停放;检查网点轮椅通道,确保雨水对其无影响。通过前期一系列准备工作,该客户顺利激活社保卡,从下车到上车,全程仅用13分钟。



金华银行杭州分行坚守“金融为民”的初心,将社会责任扛在肩头,以实际行动传递金融温度,为市民生活的方方面面注入温暖力量。正是秉持这样的初心,上城支行以“服务无边界”为理念,针对老年群体及行动不便客户推出专属关怀服务:网点内设置“金融绿色通道”,优化网点无障碍设施,增设爱心座椅、轮椅通道及优先叫号服务,并通过定期回访机制动态跟踪客户需求;网点外设立“移动服务小组”,提供上门服务开户、密码重置、社保卡激活等业务,切实解决特殊群体“出门难、办事难”问题。工作人员携带便携设备,深入社区、企业、走到床边、桌边,将柜台服务延伸至客户身边,确保金融服务“不缺位、有温度”,赢得客户广泛好评。

在第62个“学雷锋纪念日”到来之际,杭州分行以“学雷锋·话初心·见行动”为主题,全面启动为期一个月的志愿服务专项行动,通过“学精神、办实事、建机制”三维联动,将新时代雷锋精神深度融入金融服务,用金融力量书写新时代的雷锋故事。

分行党委将雷锋精神学习与主题党日结合,用一场专题党课解读雷锋精神的时代内涵,用一组“普惠金融先锋”事迹分享会树立榜样标杆,用一本《雷锋日记》厚植为民情怀。

由党员业务骨干组成的“学雷锋小分队”深入产业园区街道、社区开展“金融诊疗”专项行动。通过“网格化走访+大数据分析”,为小微企业定制“一企一策”融资方案,为高龄、残障客户提供上门开卡、密码重置等绿色通道服务。

分行将雷锋精神制度化、常态化,构建“三维一体”长效机制,通过“党员示范岗”“首问负责制”“限时办结制”,实现“需求-响应-评价”闭环管理,提升客户满意度。“当我们把金融服务送进社区,把融资方案送

到车间,看到客户舒展的眉头,那一刻真正读懂了雷锋精神永恒价值。”“党员先锋队”队员崔青说。

在这场春意盎然的行动中,杭州分行员工用脚步丈量民情,以专业诠释担当,让雷锋精神在金融为民的实践中绽放新时代光芒。

守好群众“钱袋子” 开展金融消保宣传月活动

3月是金融消保宣传月,为做好“3·15”金融消费者权益保护教育宣传工作,3月1日至3月15日期间,金华银行杭州分行及辖内支行通过“线上+线下”双轨并行模式,开展多样化宣传活动。线下活动涵盖厅堂设点、社区讲座、商户走访等形式;线上通过微信公众号、短视频平台转发金融知识宣传内容,逐步扩大对金融消费者权益保护的宣教力度,进一步提升金融消费者对自身合法权益的认知,增强金融消费者的自我保护意识和风险防范能力,并特别针对老年人在金融领域的高风险制定了强化金融安全保护的行动方案,通过一系列宣传教育活动提升他们的金融安全意识。

3月6日,拱墅支行携手衢州路社区为女居民们精心准备了一场“金彩花艺 华意满溢”为主题的女神节插花活动,并结合“3·15”金融消费者权益日做好宣传工作。平时忙于家务或工作的女居民都热情地投入到活动中,认真聆听花艺老师讲解,仔细观摩老师举动,随后发挥自己的创意和想象将花朵修枝剪叶、构思设计,呈现一盆盆各具特色的插花作品。她们看着自己的创作成果后,脸上洋溢着喜悦的笑容。

在插花过程中,支行工作人员向居民们介绍了金融产品和服务,解答了她们在理财、存款等方面的疑问,并提醒大家要注意防范金融诈骗,保护财产安

“火眼金睛”识骗局 “斩链断源”截骗资

国产AI大模型DeepSeek爆火,掀起了人工智能产业发展的新热潮。然而,不断发展的AI技术,在为人们生活带来便捷的同时,也成为诈骗分子诈骗犯罪的新手段。换脸拟声,伪装亲友,“股神”荐股,“美女”网恋……诈骗的手段层出不穷,在AI技术的辅助下,诈骗活动更具迷惑性和欺骗性,让人防不胜防,一不留神就可能落入精心设计的陷阱。

通讯员 郑自呈 本报记者 郑谦

奏响劝阻序曲 识破“盗码”洗钱陷阱

二维码以其方便快捷的特性在支付、收款等方面扮演重要的角色,然而一些不法分子盯上了商户收款二维码,违规用于线上赌博的赃款转移、网络诈骗的引诱付款等。

“要不是你们警觉,我就变成诈骗帮凶了。”回忆起两周前的遭遇,衢州市某足浴店店主高某仍是心有余悸。前段时间,某“客户”经常前来高某的足浴店消费且办理大额充值,上月该“客户”称自己账户余额不足,随即用手机拍摄收款码,以便自己随时充值。几日后,杭州银行衢州分行发现高某名下的商户二维码存在异常大额交易,且呈现“深夜高频扫码”“金额尾数规律性重复”等多项涉诈账户特征。该银行客户经理迅速上门了解情况,得知该商户某“常客”近期以金额输错、二维码扫码错误理由,多次要求商家将其“误转入”的钱款退还。客户经理意识到这很可能是一起电信诈骗并迅速报警,在警方的追查下,确认了该“客户”实为黑产团伙成员,通过拍摄商家收款二维码给上线接受涉诈资金,再以各种理由兑换商家现金,用来规避银行卡转账被冻结的风险。

杭州银行衢州分行在积极协助处理退回资金的同时,向该店主温馨提示:务必妥善保管收款工具,拒绝出租、出借、出售收款码,谨慎识别“熟人”扫码金额大于消费金额再退还或转至第三方的情况,避免在不知情的情况下“参与”到诈骗活动中。



杭州银行衢州分行开展二维码防诈上门宣传



衢州公安给建行衢州分行送来表扬信

奏响拦截强音 斩断诈骗“输血”通道

近年来,跨国诈骗集团运用区块链、虚拟货币、AI智能、远程操控等新技术新业态,不断升级犯罪工具,以成本低、收益高、易复制、难追查等特点快速发展,成为全球性的打击治理难题。衢州市金融机构不断深化警银合作,用实际行动捍卫人民群众的“钱袋子”。

“您好,这里是反诈中心,我们接到一名客户的报案,他正在遭遇跨境电信诈骗,请贵行立刻协助拦截,客户信息如下……”某日19时许,中国建设银行衢州分行国际业务部接到衢州市反诈中心拦截受害人资金的请求。“我是1小时前汇款的XXX!收款方可能是骗子!请你们马上帮我拦截!”语音里带着哭腔的求助让反诈中心接案人员和银行工作人员的心都跟着揪了起来。报案人称遭遇了冒充部队军人实施的杀猪盘诈骗。受害人已于1小时前通过建行手机银行向嫌疑人在香港渣打银行账户转出219000元港币。面对这一突如其来的紧急情况,尽管正值下班时分,且涉及复杂的跨境金融交易,建设银行衢州分行迅速响应,即刻启动三级联动应急机制与境内外协同作战模式。一方面纵向联系总行、省分行启动专班应急机制,总行渠道运营部、国际业务部及武开数据中心三地联动,以最快的速度发起止付指令;另一方面横向联动国家金融监督管理总局衢州监管分局,及时汇报案件情况,请求业务指导,多方协同织就了一张紧密无间的防护网。

在这场与时间较量的战役中,国家金融监督管理总局衢州监管分局积极指导建行衢州市分行联系武

汉数据研发中心对该笔账务处理状态进行确认,在接到公安协助请求后半小时内成功向香港渣打银行发起汇款止付通知书,有效阻断了诈骗资金的进一步流转,并彻夜跟踪事件进度,于次日7时许确认涉诈资金被全额止付。

从接到报案到资金全额止付,整个过程不足24小时。体现衢州金融系统与衢州公安紧密合作、警银联动的典范,更是对人民群众财产安全的有力保障。

奏响守护和声 握紧养老防骗“拐杖”

一些不法分子专挑中老年人下手,层层设套、步步构局,将黑手伸向他们的养老储蓄,利用他们对“人工智能”等“高大上”概念的不了解,包装甚至虚构安全可靠且高回报的投资项目,诱骗入局,造成精神和经济上的双重损失。衢州金融监管分局提示辖内金融机构重点关注柜面取现或大额转账的中老年群体,如果发现客户支支吾吾或急切心理要再三核实,保障客户资金安全,必要时及时请求警方协助。

某日下午,张阿姨在一年轻女士的陪同下来到民泰银行衢州衢江支行营业厅,询问能否转账30万元至“浙江某互联网科技有限公司”。工作人员听完客户描述,心中生出几分疑惑与担心,按照“三问四提示”的流程,向客户询问转账用途、收款人信息。经过进一步交流,柜员了解到张阿姨在陪同人员的介绍下得知浙江某互联网科技有限公司有一个投资项目,如果张阿姨投资30万元,则每月可以获得8000元的高额分红。柜员当即警觉起来,意识到这极有可能是一起非法集资诈骗案。柜员一边稳定客户,一边通知营

全。“这样的活动我们特别喜欢,又有艺术性又有实用性,学了插花技巧还增长了金融知识!”社区蔡大姐乐呵呵地评价。

3月12日,上城支行走进“在水一方”社区服务中心,开展“金融消保在身边 保障权益防风险”主题反诈宣传。支行志愿者与社区老年居民面对面,用通俗易懂的方式介绍金融消费者权益保护的八项基本权利,并结合案例讲解养老骗局、非法集资、电信网络诈骗等易发高发金融诈骗,提示他们牢记“未知链接不点击、陌生来电不轻信、个人信息不透露、转账汇款多核实”的“三不一多”原则。志愿者还现场手把手教会老年群众下载注册“国家反诈中心”App,引导他们在遇到疑似诈骗信息时,及时报警。

“真是及时雨啊!这样实用的金融服务真是帮我们守牢了钱袋子!”现场的刘老伯表示,平时很难接触到这些金融知识,今天有机会学到了一些防诈知识,受益匪浅。

3月13日,金华银行杭州分行营业部走进松木场社区,以发放资料、集中宣讲、现场咨询等形式,告知金融消费者解决金融消费争议的正当渠道和方式,同时加强对金融消费者风险意识和为自己决策承担责任方面的教育,引导金融消费者合法合理、理性有序地维护自身利益。

3月13日、14日,萧山支行走进宁安社区、大城名座社区,向社区居民普及个人征信、银行卡安全、投资理财等金融知识,引导他们选择合适的金融产品和服务,并通过案例讲解及发放宣传折页等方式向周边商铺普及电信诈骗、反假币、反洗钱、理性投资、理性维权等金融知识。

展望未来,杭州分行表示,将持续深耕金融服务领域,构建常态化的金融知识普及、金融消费者权益保护体系;加强科技赋能,运用数字平台拓宽宣传路径,提升宣传效率与覆盖面;深化跨界合作,与社区、教育机构及企业建立长期协作机制,共同构筑金融安全防线,用实际行动传递金融温度,担当社会责任,丰富服务内容,为杭州市民的美好生活和城市的高质量发展贡献更多力量,让金融的温暖之光照耀每一个角落。



民泰银行工作人员协同警方人员现场劝导客户

经理,对其进行反诈案例宣传,就近期诈骗案件对客户进行知识科普,制止其办理转账汇款业务。同时,拨打衢江公安局反诈中心上报情况。期间同行人员仍反复向张阿姨灌输该投资项目安全、能赚钱之类的话术,干扰张阿姨的判断。反诈中心民警接到报警后,迅速赶到银行网点,详细了解有关情况后,判断此投资项目确为诈骗行为,当即控制同行人员,并对张阿姨开展反诈教育。在警方与银行工作人员合力劝阻下,张阿姨终于冷静下来,意识到了“投资”的蹊跷,决定不再转账。

国家金融监督管理总局浙江监管局多次发布防范新型电信网络诈骗的风险提示,提醒广大群众警惕花样翻新的骗局,增强风险防范意识和识别能力,助力浙江2024全省电诈案件受理数和群众被骗损失数同比分别下降11.98%和35.81%,实现连续4年发案、损失“双降”。

今年“3·15”金融消费者权益保护主题是“保障金融权益 助力美好生活”,趁消费者权益教育宣传周之际,国家金融监督管理总局衢州监管分局积极开展宣教、劝阻、挽损等工作,指导辖内银行机构持续加大人员培训力度,为广大消费者的财产安全保驾护航。2025年1~2月衢州金融机构已拦截电信诈骗64起,挽回客户损失469万元。

诈骗套路深,金融监督管理总局浙江监管局提醒广大消费者:一定要提高资金安全意识,看好自己的钱袋子,万万不能掉以轻心,给诈骗分子可乘之机。当消费者遇到可疑情况时,请立即与银行客服联系或向公安机关报案,对银行为提升安全性而采取的验证措施,请给予充分理解和积极配合,这是我们共同筑牢安全防线的关键一步。