

“专属服务”打通便民路

——漳泽农商银行故县支行为特殊客户上门办业务

刘晓

“你们专门跑一趟，真是帮我解决了大问题。”独居老人王奶奶紧紧握着漳泽农商银行故县支行工作人员的手，话语里满是感激。连日来，漳泽农商银行故县支行聚焦行动不便客户的金融需求，组织业务骨干组成上门服务小队，穿梭于辖区街巷村落，为13位高龄、残疾、患病卧床的客户

提供“一对一”上门服务，让金融服务跨越“距离障碍”，直抵群众心坎儿。

此次上门服务的开展，源于客户经理常态化的社区走访。此前，客户经理在与社区居委会对接时得知，部分老年客户因腿脚

不便、患病卧床等原因，无法前往网点办理社保卡激活、密码重置、账户挂失等基础金融业务，迫切的需求亟待满足。了解情况后，该支行迅速响应，第一时间制定“一对一”上门服务方案，全力解决特殊客户的急难愁盼。

为确保服务既高效又合规，工作人员提前与客户家属充分沟通，明确需携带的证件材料，同时，备齐移动终端、业务凭证及消毒用品等工具。每到一户，工作人员首先仔细核对客户身份信息，耐心讲解业务办理流程与注意事项，在确认客户真实意愿后，才现场开展信息采集、业务办理

等操作，全程严谨细致。一个月里，上门服务小队的足迹遍布辖区6个社区、4个村落。从晨光微亮到暮色降临，工作人员克服路途远、客户居住分散等困难，顺利为13位特殊客户完成业务办理。

此次上门服务，是漳泽农商银行故县支行践行“以客户为中心”服务理念的生动画影。今后，该支行将持续优化适老化服务与特殊群体服务，通过建立“特殊客户服务台账”、开通绿色通道、定期开展上门回访等举措，让金融服务更有温度、更接地气，真正打通服务群众的“最后一公里”。

潞州农商银行东关支行——

筑牢反诈“防火墙” 专业处置守“钱包”

本报讯 近日，潞州农商银行东关支行工作人员凭借敏锐的风险防范意识与专业的应急处置能力，成功拦截一笔6万元涉诈资金，有效守护了群众财产安全，这也是该行深化警银协作、落实账户风险防控的又一典型成果，充分展现了其在反诈战线上的责任担当。

事发当日，客户李某前往该支行办理6万元现金支取业务。柜台工作人员严格按照业务流程，询问资金来源及用途，李某称该款项是亲戚归还的借款，将用于孩子治病，并出示了孩子的相关病历。然而，在业务操作过程中，系统实时触发“快进快出风险预警”，工作人员立即警觉，迅速核查李某账户流水，发现该笔6万元资金系当日通过跨省跨行渠道转入，资金流动轨迹存在明显异常，进一步加深了工作人员的疑虑。

面对这一可疑情况，工作人员保持沉着冷静，在确认汇款人姓名后，围绕资金往来细节对李某展开进一步追问。当提出查验李某与汇款方的社交聊天记录以核实情况时，李某以“未携带另一部联系手机”为由推脱。工作人员随即现场核查其通话记录，发现双方仅在当日有过一次通话，



工作人员为李某办理业务。 张亚军 摄

与“亲戚间借款”的常规沟通频次不符，疑点进一步增多。

察觉到情况异常后，工作人员立即启动反诈应急预案，第一时间联系辖区民警，协助开展现场调查。经多方核实，最终证实该笔6万元资金涉嫌电信网络诈骗。潞州农商银行运营管理部迅速响应，对涉事账户实施管控措施，成功拦截涉诈资金，避免了群众财产损失。

近年来，潞州农商银行始终将客户资金安全放在重要位置，持续强化客户账户管理，构建起

“可疑交易识别—多维度核验—警银联动处置”的完整闭环机制，确保风险隐患早发现、早处置。同时，该行定期组织员工开展反诈情景演练，通过模拟各类诈骗场景，着重提升工作人员识别异常开户、异常转账等风险行为的能力。

据统计，今年以来，该行已多次精准识别并拦截可疑交易10余起，其高效的风险防范能力与紧密的警银协作精神，赢得当地反诈中心的高度认可，先后收到多封表扬信。（张亚军）

中国建设银行长治上党支行——

厅内开讲送“干货” 老人听课筑屏障

本报讯 为切实筑牢老年客户金融安全防线，近日，中国建设银行长治上党支行在营业大厅举办“健养安”养老金融银发课堂。该课堂专门面向办理业务的老年客户，巧妙利用大家等待办理业务的间隙，让老年群体轻松掌握防范电信诈骗等实用金融知识。

活动前期，该行在客户等候区做足氛围营造：悬挂醒目的宣传横幅、摆放图文并茂的金融知识手册、循环播放防范电信诈骗宣传视频，让老年客户一进入大厅就能感受到浓厚的宣传氛围。

讲解中，工作人员结合老年客户的习惯，用亲切的方言向等候的老年客户普及反诈知识。课程围绕“健”“养”“安”三大主题展开，主要从老年客户常遇的诈骗场景入手，如“冒充子女借钱”“虚假养老项目投资”“低价保健品骗局”等，逐一拆解诈骗分子的常见套路，并总结出“三不原则”：不轻易点击陌生链接、不随便透露银行卡信息、不盲目给陌生账户转账。

此外，工作人员详细讲解了适合老年人的养老储蓄产品，科普了医保关联金融服务等内容，

帮助老年客户梳理养老资金规划思路，提供健康保障相关的金融支持方法。

今后，该支行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，持续探索创新养老金融特色服务模式，通过社区宣讲、上门科普等多元形式，将实用的养老金融知识、全面的安全防护意识送到更多老年人身边，切实为他们守护“养老钱”，助力每一位老年人安享舒心晚年，让有温度的金融服务真正融入老年群体的日常。

（史惠芳 琚睿思）

金融小课堂

安全用卡有妙招 要诀务必要记牢

在数字化支付日益普及的今天，银行卡已成为日常消费的重要工具。若使用中缺乏必要的安全用卡知识，消费者就可能面临资金被盗、法律制裁等严重后果。为了全方位守护消费者的合法权益，以下安全用卡三要诀，请务必牢记于心！



陌生链接：不点、不回、不输入

案例介绍 张女士在手机APP下单后，收到“商家服务”短信，称有优惠券可以领取。当张女士点击短信中的链接输入卡号和密码后，卡上的3万元瞬间被盗。

防骗提醒 收到带链接的短信或邮件时，无论显示“优惠积分”还是“账户异常”，都不能轻信，要立即删除。当遇到可疑情况时，要拨打官方客服电话核实，切勿盲目点击。



NFC盗刷：不触、不靠、不泄露

案例介绍 丁先生接到假冒航空公司客服电话，称航班取消可退费，但需通过“企业支付”操作。在对方的指引下，丁先生下载了盗版软件，并开启了手机NFC功能进行刷卡操作，损失超9万元。

防骗提醒 关闭手机NFC及无线充电功能，同时关闭或调低银行卡“小额免密”支付限额。尤其警惕陌生人要求“银行卡贴近手机”的操作，此类行为可能绕过密码验证，通过近场感应非法扣款。



银行卡使用：不租、不借、不违法

案例介绍 小刘因经济拮据，将名下银行卡交由他人用于接收和转出违法资金，自己从中收取好处费，共计接收和转出违法资金81万余元，最终因构成帮助信息网络犯罪活动罪，被判刑罚。

防骗提醒 银行卡是个人金融身份证，出租或出借都可能毁掉前程，坚决不能参与任何违法用卡行为。对于废弃不用的银行卡应及时办理销户业务，并将卡片磁条毁损，不随意丢弃。



◆ **卡片保管**：物理防护是基础 将银行卡与身份证分开存放，不随意将卡片转借他人；若卡片丢失、被盗，需第一时间拨打银行客服电话挂失，防止他人冒用。

◆ **密码管理**：筑牢“数字防线” 避免使用生日、手机号后六位、连续数字等易被猜测的密码，建议采用“字母+数字+特殊符号”组合，且不同银行卡设置不同密码，降低批量泄露风险。

◆ **交易监测**：实时把控资金动态 为银行卡绑定短信提醒或银行APP推送服务，实时掌握每笔交易明细，若发现陌生交易记录，立即联系银行冻结账户并报案。

浦发银行长治分行提供