

# 厦门农商银行 打造“大消保” 筑牢“防护网”

厦门农商银行

近年来,厦门农商银行坚持“以人民为中心”的发展理念,以建设“大消保”工作体系为目标,致力于服务社会发展与人民群众日益增长的美好生活需要,扎实推进金融消保各项工作,推动金融高质量发展。

导报记者 钟榕华



## 耐心消解误会 细心守护财安

“哎呀,我卡里的钱怎么凭空不见了?”去年夏天,在厦门农商银行某网点里突然传来一声焦急的呼喊,吴奶奶手里攥着银行卡,眉头拧成了疙瘩,声音里满是不安。听闻情况,网点柜员急忙放下手中的活儿,一边轻声宽慰,一边紧锣密鼓调出账户明细。这不查不知道,原来三个月前,吴奶奶的一笔活期存款被转存成了定期——可吴奶奶翻来覆去琢磨,也记不起自己何时办过这笔业务:“好好的钱怎么就‘变’成定期了?是不是出啥问题了?”

此后,吴奶奶便成了网点的“常客”,时不时上门追问“丢钱”的事。为了不让老人家着急上火,网点工作人员始终耐着性子,一遍遍陪着她核对流水、讲解业务规则,拿出凭证举证,可吴奶奶心里的疙瘩就是解不开。最终,在银行、警方、监管部门及吴奶奶家属等多方共同见证下调取了网点监控影像,证明该笔定期存款是由吴奶奶自主转存的。由此,吴奶奶心结终于解开了。

谁知,今年夏天,吴奶奶的家属再次联系厦门农商银行,不过这次是来表达谢意的。

原来,不久前吴奶奶到网点支取了5万元定期存款,细心的工作人员心中喃

咕:“老人突然取这么大一笔现金,会不会有风险?”想起之前留存的家属联系方式,工作人员立刻拨通了电话,语气诚恳地提醒留意资金。家属马上想到,老人此前多次被人忽悠购买所谓“保健品”,花费了不少冤枉钱。追问下,果然老人这次就是要给所谓的“保健品”交钱。“还好你们及时提醒,不然这5万块又要打水漂了!”家属连连道谢。

从化解“存款失踪”的误会,到及时劝阻“保健品”骗局,厦门农商银行用耐心和细心,把金融消保的温暖送到了群众心坎上,也让吴奶奶和家属实实在在感受到了“守护钱袋子”的安心与放心。

## 暖心笃行服务 筑牢消保根基

切实保护金融消费者合法权益,以共情共鸣传递金融服务温度,积极解决广大群众在金融消费过程中的“急难愁盼”问题,此类案例在厦门农商银行还有很多很多。

今年,在强化消保工作履职、健全消保制度体系、完善消保工作机制的基础上,厦门农商银行深入开展内部消保培训工作,包括对分管行领导、部门负责人及消保专员开展培训,营销经理专场培训、新员工消保培训等,持续增强全员的金融消保意识与工作能力。

为保障消费者受教育权,厦门

农商银行还构建完善常态化教育宣传机制,积极开展“五进入”活动,通过实地走访、现场交流、专题知识讲座、线上发布图文视频等形式,广泛宣传金融政策和知识。同时,根据监管部署,组织集中教育宣传,积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、银行业普及金融知识万里行活动以及金融教育宣传周活动;不断创新教育宣传方式,与厦门地铁开展合作,在湖滨东路3号线站厅设立金融消保知识百米长廊,以生动形象的画面呈现消保理念、传播消保知识。

面向未来,厦门农商银行将持续深化“大消保”格局,不断完善消保工作体系,更好地守护好老百姓“钱袋子”。

## 15岁少年 脖子上长“鱼鳃”?

导报讯(记者 林少蓉 通讯员 张舒珊 纪琛琪) 出生时脖子上或耳后就长着小孔,这种症状学名“鳃裂瘻管”,生活中并不少见,一些闽南老百姓把它称作“富贵窝”。近日,一名少年就因鳃裂瘻管反复漏液、疼痛,就诊厦门大学附属中山医院。医生经过4个多小时奋战,最终取出了13cm长的瘻管。

15岁的厦门少年小超(化名)脖子上长了个小孔,一挤就有淡黄色分泌物流出。近期,小超小孔流脓的症状加重,偶尔还能感觉到脖子疼。就诊厦门大学附属中山医院后,小超被确诊为先天性鳃裂(形似鱼鳃样)瘻管。

该院耳鼻咽喉头颈外科副主任医师纪琛琪介绍,小超瘻管不仅长,而且经过“颈动脉三角”,如果不手术,未来可能导致颈部反复感染。

经评估,医院手术团队为小超制定了详细的手术方案,决定采用“瘻管翻转拔脱术”将瘻管完全拔脱切除。最终,医生奋战4个多小时,从患者扁桃体窝处一点点将直径约3mm、长度达13cm的细长瘻管顺利翻转并剥离拉出。



## 宋代鱼灯“点亮”千年渔村

导报讯(记者 曾艺轩 通讯员 张琳 刘小东文/图) “渔灯焕彩·艺润欧厝”欧厝鱼灯工社揭牌启动仪式日前在翔安区金海街道欧厝社区举行,为翔安非遗项目保护注入了新活力,更探索出一条“非遗+乡村振兴”的特色路径。

据了解,闽南欧厝渔村的鱼灯习俗自宋朝传承至今,源远流长。每年元宵,

翔安欧厝居民们都会手举鱼灯,以闽南传统独有的迎灯民俗欢庆过往的丰收,虔诚祈求来年风调雨顺、渔业兴旺。

此次揭牌的欧厝鱼灯工社划分技艺展示区、作品陈列区与教学活动区,不仅为鱼灯技艺传承提供了固定平台,更让社区居民在家门口就能参与鱼灯制作,将传统手工艺转化为增收技能,实现文化

传承与民生改善的双向赋能。

校社共建是此次活动的一大亮点,也是非遗“接续传承”的关键举措。现场,欧厝社区居委会与翔安区第二实验小学、翔安区第六实验小学签署共建协议,未来将以“学校+社区”的联动模式,让青少年近距离接触非遗技艺,也让青少年成为鱼灯非遗传承的新生力量。

## 12月1日起调整 岛内6条公交线路

导报讯(记者 曾宇珊 通讯员 江安娜) 厦门公交集团发布消息,12月1日起将调整岛内6条公交线路。

其中,335路、M31路优化整合为M31路地铁五缘湾5号口环线。单向调整108路的停靠站点,增停岐山路(往长浩路口);单向调整46路、426路,往高林居住区、地铁两岸金融中心方向增停金林云玺。B1路由周末、节假日专线调整为节假日专线。

## 拜拜后忘吹灭蜡烛 佛龕着火引发火灾

导报讯(记者 朱黄 郑丽金) 近日,厦门消防接到报警称:同安区陆丰里一住户家中发生火灾,指挥中心立即调派大同消防救援站2辆消防车、12名消防救援人员到场处置。

消防救援人员到场后,发现现场火势较大,浓烟不断冒出,立即出动两支水枪进行灭火,很快将火势扑灭。

据消防救援人员了解,火灾是住户家2楼客厅摆放的佛龕着火导致。该住户家里平时有烧香拜拜的习惯,由于烧香后忘记吹灭蜡烛,这才引发了火灾。