

# 中信银行银川分行成功阻断一起远程操控电信诈骗 以实际行动诠释了金融从业者的专业素养与责任担当



阻断远程操控电信诈骗现场。

12月23日下午,中信银行银川分行柜员凭借高度的风险警觉性和扎实的反诈实战能力,成功阻断一起远程操控电信诈骗,为客户挽回了20余万元的财务损失,以实际行动诠释了金融从业者的专业素养与责任担当。

当日临近下班时段,一名客户神色慌张地来到营业大厅,向柜员紧急求助:其手机突然黑屏,仅显示“正在后台操作请耐心等待”弹窗,且无法关闭、重启或进行任何操作。柜员立即觉察异常,结合日常反诈培训中掌握的典型案例特征,迅速判断客户正在遭遇远程操控电信诈骗。柜员当即果断,向客户简要说明风险并征得客户同意后,立即采取拦截措施,在无取卡针的情况下,灵活利用钥匙环将客户手机SIM卡拔出,及时切断诈骗分子的远程控制通道,有效阻止了其进一步操作。

随后,柜员沉着应对,第一时间引导客户报警,并协助其对名下所有银行账户进行紧急挂失,从资金源头阻断了盗刷路径,同时,协助客户彻

底卸载手机中的非法软件,全程处置果断、衔接有序,充分体现了中信银行员工在应急场景下的专业能力。辖区民警赶到后,柜员主动配合警方梳理案情,还原手机被非法操控全过程,为案件侦查和证据固定提供了重要支持。

经警方后续核实,诈骗分子正试图实施的一笔转账,因柜员及时有效地拦截而被终止,该名客户的多家银行存款也因此得以保全。本次事件的成功处置,既得益于工作人员敏锐的风险识别意识与沉稳的临场反映能力,也离不开中信银行日常扎实的反诈知识培训与警银协作高效联动的响应机制。本次的成功阻拦是一场“以快制快、多方协同”的生动实战。

以案为鉴,警钟长鸣。中信银行银川分行将持续深化反诈防骗工作机制,进一步强化全员风险意识与应急处置能力,以更专业的服务、更坚实的举措,全力守护人民群众资金安全,为维护金融稳定与社会和谐贡献中信力量! 春婷文/图

## 平安人寿宁夏分公司 多维开展社会信用体系宣传活动

为深入贯彻《宁夏回族自治区社会信用条例》要求,近日,平安人寿宁夏分公司以“诚信护航金融 信用点亮生活”为主题,开展社会信用体系宣传系列活动,将信用知识送到各个角落,为优化区域信用环境、赋能地方经济社会高质量发展注入金融力量。

本次宣传活动构建“网点阵地+外部延伸+线上联动”的三维传播格局,实现宣传覆盖的广度与深度。在全区各营业网点,通过LED屏滚动播放“诚信是金 履约是责”等宣传标语,厅堂内设置信用知识展示区、摆放宣传折页,工作人员利用客户办理业务间隙,结合保险服务场景讲解信用记录对保单服务、金融融资等的重要影响,指导客户查询个人信用信息。针对老年群体、农村居民等重点对象,组建由业务骨干组成的“平安志愿者宣讲团”,走进社区、商圈,以案例解读、互动问答等通俗易懂的形式,讲解社会信用体系建设的核心意义,重点普及商务诚信、社会

诚信相关知识,提醒群众珍视个人信用记录,防范信用风险。

线上渠道同步发力,该分公司通过官方微信公众号、客户服务群等平台,推送信用知识图文、政策解读短视频,开设“信用小课堂”线上专栏,系统讲解《宁夏回族自治区社会信用条例》核心条款、专项信用报告替代证明的适用范围及办理流程等热点内容,有效提升了公众的信用意识和风险防范能力。

作为金融行业中坚力量,平安人寿宁夏分公司始终将社会信用体系建设作为履行企业社会责任的重要内容。此次宣传活动不仅是对“金融为民”理念的生动践行,更是对自治区优化营商环境、推进社会治理创新要求的积极响应。未来,该分公司将持续深化信用宣传工作,建立常态化宣传机制,不断创新宣传载体与形式,将信用建设与保险服务深度融合,为构建“诚信宁夏”贡献平安力量,让信用之花在塞上大地持续绽放。潘明杰

## 建行宁夏分行 “劳动者港湾”让金融服务的暖流 更接地气、更贴民心

盛夏里的一杯解暑凉茶,寒冬中的一处暖心歇脚地,考场上的一份应援文具,社区里的一堂反诈知识课……从基础便民服务到金融知识普及,从爱心助考驿站到书香文化空间,建行宁夏分行持续丰富“劳动者港湾”服务内涵,将金融温度融入城市肌理,成为户外劳动者、社区居民及各群体身边的“温情一隅”。

### 从“歇脚地”到“暖心站”,服务在细微处延伸

“劳动者港湾”正突破传统网点边界,走进百姓生活的多个角落。

在建行中宁广场支行,“劳动者港湾”早已是环卫工人的“专属暖心驿站”。无论酷暑寒冬,港湾里始终备着温热的茶水,摆放着舒适的座椅。“以前扫完街,只能在路边树荫下凑合歇会儿,夏天晒,冬天冷。”环卫工人马师傅捧着港湾里始终备好的热茶,脸上洋溢着满足,“现在好了,累了就来,有热水、有座位,心里舒坦。”

高考期间,建行固原隆德支行的工作人员们早早忙活起来,将“劳动者港湾”的服务阵地延伸到考点周边,搭起了爱心助考驿站。考场外,蓝色的遮阳棚下,免费的2B铅笔、橡皮擦、饮用水整齐摆放,舒适的休息座椅让焦灼等候的家长有了歇脚之处。递上一瓶水的同时,工作人员还不忘轻声叮嘱:“高考期间骗子也容易钻空子,您可别泄露个人信息,守护好家里的‘钱袋子’。”一句句暖心提醒,为考生家庭筑牢了反诈安全防线。

### 从“防骗课”到“文化角”,知识在交融中传递

“劳动者港湾”不仅是身体的驿站,更是知识与温暖的传播站。

“大爷,您可千万别轻信陌生电话里的转账要求,这都是骗子的常用套路!”“3·15”消费者权益保护日当天,建行青铜峡东街支行的“劳动者港湾”摇身一变,成了人气满满的反诈宣传阵地。工作人员拿着精心整理的宣传手册,围着等候办理业务的客户,把电信诈骗的花样套路、个人信息保护的实用技巧,用接地气的家常话掰开揉碎了讲,让防骗知识真正入脑入心。

为满足市民节日期间的现金使用需求,建行吴忠分行的“劳动者港湾”专门开设零钞兑换绿色通道。工作人员提前备足各类面额零钞,耐心细致

地为前来兑换的市民清点钱款,高效解决节日采购、礼尚往来的“小烦恼”。与此同时,接地气的反诈课堂同步开讲,工作人员结合节日期间电信诈骗高发特点,用通俗易懂的方言土语拆解骗局,把防范金融风险的“护身符”送到群众手中。

服务的内涵还在书香中得以升华。建行银川西城支行携手新华书店,创新打造特色“书香港湾”。在书香氤氲中,便民服务角静静伫立,充电、饮水、金融读物一应俱全。市民徜徉书海之余,累了便到服务角歇一歇、充充电,随手翻阅金融知识手册,在文化与金融服务的交融中,获得身心的双重滋养。

### 从“银发族”到“全社会”,关爱在精准中抵达

聚焦不同群体的差异化需求,“劳动者港湾”让温暖精准抵达。

建行银川西桥支行贴心打造“银发港湾课堂”,主动走进社区,为老年群体量身定制金融知识讲座。从防范养老诈骗到守护个人征信,工作人员俯身靠近老人,耐心讲解、细致答疑。该支行还组织手工月饼制作互动活动,让老人们围坐在一起揉面团、压模具。在指尖的香甜与邻里的畅谈中,老人们不仅筑牢了金融安全防线,更收获了满满的幸福感与归属感。

建行宁夏分行辖内各网点充分利用港湾空间,常态化开展金融知识宣传活动,内容涵盖防范电信诈骗、理性投资理财、个人信息保护等多个方面。针对老年人、青少年等金融知识薄弱群体,工作人员通过案例讲

解、互动问答、发放宣传手册等形式,把晦涩的金融术语转化为通俗易懂的“家常话”。在这里,户外劳动者歇脚的同时能学到反诈技巧,老年朋友聊天之余能掌握护钱妙招,青少年们路过之时能树立理性消费观念。“劳动者港湾”正以润物细无声的方式,帮助公众提升金融素养,守护好自己的“钱袋子”。

“‘劳动者港湾’不仅是休息站,更是建行践行‘金融为民’初心的缩影。”建行宁夏分行相关负责人表示,今后将继续深耕“劳动者港湾”建设,深化与社区、企业、文化机构的联动,不断拓展服务外延、丰富服务内涵,让这股洋溢着金融温度的暖流,更接地气、更贴民心,持续为美好宁夏建设注入澎湃而温暖的建行力量。 贺自霞