

清朗金融网络 守护安心消费

2026年厦门金融消费者权益保护主题宣传



构建“三全”消保体系 守护百姓金融权益

厦门银行深耕金融消保工作,让金融安全与服务温度双向奔赴

3月13日,沙坡尾街区人声鼎沸,厦门银行亮相厦门市“清朗金融网络 守护安心消费”“3·15”金融消保宣传活动。该行以寓教于乐的游园形式,将趣味互动与金融知识巧妙融合,吸引了众多学子、居民和游客驻足参与。在“金融育梦,扬帆未来”金融消保知识进校园启动环节,该行积极参与,共同见证活动口号和LOGO发布的重要时刻。“3·15”前后,厦门银行还持续推动金融知识进校园,先后走进海沧区霞阳小学、市教科院附属小学及东孚中学等,为青少年送上一堂堂别开生面的金融素养启蒙课。

金融知识进校园系列活动,是厦门银行深耕金融消保工作的生动缩影。作为扎根八闽、服务两岸的法人银行,厦门银行始终坚守“以人民为中心”的发展思想,以党建为引领、科技为支撑、服务为抓手,创新构建“全场景覆盖、全周期护航、全链条保障”的消保工作体系,将消保理念融入经营管理每一个环节,用实打实的行动守护好百姓的“钱袋子”,书写“金融为民”的暖心答卷。

导报记者 钟榕华

党建引领

构建消保工作“全链条”格局

厦门银行总行党委将消保工作纳入战略布局,搭建起“党委统筹、部门协同、分行落地、全员参与”的管理架构,织就一张覆盖事前预防、事中管控、事后救济的消保全链条防护网,让消保工作不缺位、不脱节。

党建引领聚合力,上下联动践初心。在组织体系建设上,厦门银行总行指导推动各分行深耕“党建+消保”融合路径,让红色力量为消保工作赋能:漳州分

行组建“党员消保先锋队”,主动下沉一线送服务;宁德分行设立“台胞服务党员先锋队”,精准对接台胞需求;龙岩分行率先设立福建银行业首个“台胞金融消保工作站”,为台胞维权提供有力支持;总行定期开展“行长接待日”活动,让消费者的诉求直达决策层,真正把党的政治优势,转化为破解消保难题、守护群众权益的实战效能。

制度筑基强保障,机制赋

能促提升。在制度机制建设上,总行持续完善消保专项制度,覆盖消保审查、个人信息保护、销售行为可回溯管理等关键领域,为全行消保工作开展筑牢制度根基。同时,严格落实消保沟通会机制,以总行为核心、分行为支点,实现消保要求高效传达、落地见效,通过强化过程管控与双向反馈,持续推动全行消保工作提质增效、迭代升级。

科技赋能

织密风险防控“全场景”防线

依托金融科技的强大动能,厦门银行打造出覆盖线上线下的全场景智能风控体系,让消保工作既有“智慧大脑”精准研判,又有“千里慧眼”实时监测。

创新“业录融合”三录新模式,实现业务办理全程全景可回溯。针对传统双录模式存在的覆盖盲区、流程割裂等行业痛点,该行创新推出“录音+录像+录屏”三录融合模式,将合规记录深度嵌入业务办理全流程。高清录音完整留存沟通细节,智能录像实时核验客户身份,全程录屏同步记录操作轨迹,成功破解“只听其声、只见

其人、不见其操作”的短板。同时,将“先录后办”升级为“边办边录”,并率先应用于风险评估场景,大幅压缩业务办理时长,真正实现了合规与效率的双向共赢。

构建智能反诈防线,全力守护群众“钱袋子”。依托“线上智能风控+线下人工干预”双线联动模式,该行打造“技防+人防+联防”三位一体反诈体系,研发T+0分钟级反诈监测模型,实现涉诈风险精准识别、快速拦截。2025年以来,该行已成功拦截涉诈资金超1100万元,在柜面成功劝阻31名潜在受害人,挽损金额达591万元,为遏制电信网络诈骗

贡献坚实的金融力量。

聚焦重点群体,用科技助力跨越“数字鸿沟”。针对老年群体,该行全面推进网点智能化适老改造,689台柜面版智能柜台覆盖123家网点,打造“智能系统+真人面对面”的暖心服务场景;上线“老人版”手机银行APP,开通老人客户服务专线,优化老年客户三录系统,有效降低语音识别误判率。此外,该行在全国率先上线港澳台居民“双证关联”金融线上应用场景,智能识别银行端与支付端不同证件类型,实现一键绑卡、即时生效,打通台胞移动支付“最后一公里”。

服务暖心

打造民生保障“全周期”体验

厦门银行将消保工作融入业务全流程,从产品设计的源头把控,到纠纷化解的末端发力,守护好客户每一个环节的金融权益,让消保服务既有精度,更有温度。

聚焦特殊群体,让服务更有精度。面向老年客群,发行银发客群专属整存整取存款产品,在三录模式中设置高龄客户专项保护机制,通过大屏幕文字提示、AI语音播报等多重设计,助力老年客群实现养老理财安心无忧。针对台胞安居需求,漳州分行全国首创台胞专属按揭贷款产品“漳台安居贷”,累计发放贷款1512.2万元,助力台胞在大陆置业安家,目前该产品已升级为“闽台安居贷”,在福建省全域推广,惠及更多台胞。面向新市民群体,泉州分行设立“暖心驿站”,为外卖骑手、环卫工人等户外劳动者提供免费茶水、休憩场所,利用他们休息的间隙,普及金融防骗知识,让新市民感受到金融服务的温暖。

聚焦纠纷化解,让服务更有温度。面对复杂多元的客户诉求,该行构建起快速响应、精准溯源、跨部门协同的纠纷化解机制,把客户的“急难愁盼”放在

心上、解决在实处。而三录模式留存的完整回溯资料,也为纠纷调解提供了有力依据,该行依托多元纠纷化解机制,多次帮助困难客户减轻债务负担,用暖心服务化解矛盾、赢得信任。

聚焦教育宣传,让服务更有广度。厦门银行创新构建“金融+文化”双向互动教育体系,让金融知识以更生动、更接地气的形式走进千家万户。例如,联动闽南非遗童谣传承人,打造原创闽南童谣非遗视频,该作品成功入选福建省人行优秀宣传作品;联合公安机关制作反诈微电影,被国家反诈中心采用,并荣获全国普法办法治动漫微视频优秀奖;将金融知识巧妙嵌入非遗木偶戏,实现文化传承与金融知识普及的双向赋能。

从“业录融合”的技术突破到适老助台的暖心举措,从智能反诈的精准守护到诉求纠纷的多元化解,厦门银行正以“三全”消保体系为抓手,用心守护每一位金融消费者的合法权益。未来,该行将继续以党建引领铸魂、以科技赋能增效、以服务温暖人心,不断筑牢金融消保“防火墙”,为构建和谐、健康的金融生态,贡献更多力量。

