

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



工商银行厦门湖里支行行长陈晓乐:

# 匠心护民生 消保传温情

工商银行厦门湖里支行始终坚持金融工作的政治性和人民性,践行“金融为民”初心使命,将消费者权益保护深度融入经营管理各环节。支行着力优化客户服务、深化金融宣教、创新消保机制,切实筑牢百姓“钱袋子”安全防线,同时,积极推广数字化、科技化手段精准满足群众多元化需求,以高质量金融服务护航民生福祉。

## 高效响应暖民心 精准服务解民忧

湖里支行将“以人民为中心”贯穿服务始终,把解决群众合理诉求作为提升服务质量的关键。成立消保工作领导小组,由支行一把手任组长,建立“首问负责、限时办结、闭环管理”的客户诉求响应机制,结合投诉化解率和客户满意度等指标优化网点考核评价,切实保障群众诉求高效受理、妥善解决、及时反馈。针对老年客户、行动不便者等特殊群体,主动提供上门服务、开设绿色通道等暖心举措,有效破解群众办事难题。近年来,湖里支行相继获评“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、工行全国“优质服务百佳网



点”、“服务五星级网点”、“养老金融旗舰网点”等荣誉,以优质金融服务践行大行担当。

## 靶向宣教强意识 筑牢反诈防火墙

坚持预防为主、教育为先,湖里支行聚焦老年人、青

少年、新市民等重点群体,深入社区、校园、商圈、企业开展“接地气”的金融知识普及活动。在养老院,支行组织青年志愿者开展助老互动志愿服务与反诈宣讲,细致剖析电信诈骗、高息理财陷阱;在周边社区,支行围绕“保障

金融权益 助力美好生活”活动主题向居民普及防范非法集资、识别假币知识;在网点厅堂,支行充分发挥金融消保驿站阵地作用,为客户提供暖心便民服务,利用“工小智”智能机器人开展互动式微沙龙,通过智能问答的形式,围绕金融安全热点问题展开生动演示,并举办活泼趣味的“小小银行家”活动,培养青少年的理财观念。各网点也同步通过电子屏幕播放相关警示案例,提示安全用卡细节,提升客户风险防范意识。

在今年“3·15”期间,湖里支行还加大网络宣教力度,借助线上渠道,积极向市民宣传数字金融赋能民生保障、助力提振消费等亮点举措,面向老年人、青少年以及“两司两员”(货车司机和网约车司机,外卖员和快递员)等新就业群体加强金融支持和知识普及等。

## 守正创新提质效 织密消保防护网

湖里支行坚持守正创新,持续推进消费者权益保护工作机制化、标准化、长效化。一方面积极运用多元化调解机制,借助调解力量提升沟通协商效果,及时解决客户合理诉求;另一方面积极创新消保工作模式,通过日常数据梳理和深入分析,健全内部管理监督机制,定期开展员工合规培训和消保技能培训,全面提升消保意识和服务水平,构建起覆盖全流程、全方位的消费者权益保护体系。

初心如磐,使命在肩。工商银行厦门湖里支行将继续坚守金融为民本色,以更实举措回应群众期盼,以更优服务传递金融温暖,以更强担当守护财产安全,为地方经济社会高质量发展贡献金融力量,奋力谱写新时代金融惠民新篇章。

(导报记者 钟榕华 通讯员 叶茗苇/整理 沈威/图)

工商银行厦门东区支行行长杨汉龙:

# 秉金融为民初心 筑金融消保防线

工商银行厦门东区支行始终将金融消费者权益保护融入经营管理全过程,坚守人民立场,立足一线服务阵地,聚焦老年人、青少年、新市民等重点群体,积极深入社区、企业等处,以多样化形式、多维度渠道普及金融知识;积极运用金融纠纷多元化解机制,切实保障消费者权益,用严谨细致的服务筑牢消费者权益保护工作根基。



## 打造驿站阵地 全域普及金融安全知识

东区支行依托与社会力量共建的厦门市银行业保险业金融消保驿站,致力于打造集宣传、咨询和服务于一体的消保服务阵地,构建厅堂、社区、企业三位一体宣传格局。

在网点厅堂,开展微宣讲、资料发放、现场答疑等活动,引导市民树立正确金融消费观念,提升风险识别能力;主动走进社区,通过案例分析、互动问答等形式,向社区居民普及理性投资、防范非法集资及电信诈骗等知识,同时努力提升金融消保宣传的精准度,

例如,面向老年人群体,重点讲解“养老骗局”识别技巧,面向青少年群体,着力提示“校园贷”陷阱、网络诈骗等骗局;依托金融消保驿站标准化建设成果,主动将服务阵地前移至施工一线,以“上门办卡+金融知识普及”的创新模式,将驿站的标准化服务流程延伸至户外现场,既为进城务工等新市民群体提供“一站式”工资卡办理服务,又普及金融知识,有效提升了新市民的金融素养与维权意识,真正做到服务前移、保护先行。

## 引入多元调解 柔性化解客户疑难问题

在客户纠纷化解上,东区支行积极践行新时代“枫桥经验”,主动引入第三方调解机制,高效处理各类疑难复杂问题,坚持把矛盾化解在基层、化解在萌芽。如在处理一起保险满期收益纠纷时,客户因对分红收益存在

异议,与保险机构沟通未能达成一致,东区支行了解情况后第一时间启动多元化化解机制,主动对接厦门市地方金融纠纷调解中心,依托其专业、中立、公正的调解力量,搭建理性沟通平台,柔性解决客户关切的问题,最终

顺利化解分歧,达成一致解决方案,切实维护客户合法权益。通过专业介入、柔性化解、高效处置,持续提升客户满意度,实现客户诉求“事事有回应、件件有着落”,以多元化路径打通消保服务“最后一公里”。

## 坚守初心前行 护航金融民生

今年“3·15”期间,东区支行在常态化金融消保工作的基础上,依据监管部门和总分行部署,积极组织或参与丰富多彩的消保宣传。例如,面向老年朋友,耐心讲解大字版手机银行等数字金融服务方式,面向网约车司机、快递员和外卖员等新就业群体加强金融

知识普及,提醒“职业背债人”、过度索取个人信息、互联网贷款乱象等问题,加强消保提醒提示,帮助群众远离相关风险侵害。

守护消费者权益工作责任重大、使命光荣,东区支行将始终坚持“以人民为中心”的发展思想,持续深化消保驿站建设,不断拓展

服务场景,以驿站为纽带架起金融服务与民生需求的桥梁;深化多元化调解机制的运用,不断优化服务、创新宣传,全力守护市民“钱袋子”,助力营造安全、清朗、安心的金融消费环境。

(导报记者 钟榕华 通讯员 叶茗苇/整理 沈威/图)