

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



消保同行“3·15” 金融向善伴朝夕

招商银行厦门分行推动金融消保工作走深走实



厅堂里的细致讲解、广场上的互动宣讲、社区中的温情陪伴,让枯燥的金融知识变得鲜活易懂,更让市民感受到金融守护的力量。近期,招商银行厦门分行(以下简称“厦门招行”)全面开展“3·15”金融消保宣传活动,以点滴行动践行“以人民为中心”发展思想,深耕金融消保工作,守护消费者合法权益。

通讯员 杨帆 导报记者 钟榕华



系列宣传接地气 消保知识进万家

2026年“3·15”期间,厦门招行以厅堂为核心宣传阵地,联动线下多场景,开展了一系列形式多样、内容鲜活的消保宣传活动,让消保知识走进千家万户。

该行下辖网点同步发力,厅堂内整齐摆放着消保宣传折页,咨询台旁的工作人员随时待命,耐心解答市民关于安全用卡、反诈防骗的疑问;“金融知识小讲堂”定时开讲,工作人员用通俗易懂的语言,讲解复杂的金融术语,剖析非法集资、电信诈骗的常见套路,让到场市民听得懂、记得住、用得上,现场氛围热烈而有序。

3月7日,春日暖阳洒在五一广场,厦门招行的宣传展位格外醒目。该行在监管部门指导下,参与“中

幅建功新时代·鹭岛服务暖人心”主题活动。该行工作人员面带微笑,热情接待每一位驻足咨询的市民,不仅发放宣传资料,还结合典型案例,手把手教大家识别诈骗短信、防范虚假理财陷阱,让金融消保宣传多了几分烟火气,不少市民主动驻足聆听、拍照留存,收获满满。

近期,厦门招行还结合便民服务,在共建的金融消保驿站开展宣传活动。驿站内暖意融融,该行工作人员一边为居民递上热水,一边发放宣传折页,针对老年居民关心的存款安全、保健品诈骗等问题,反复讲解,耐心答疑,现场氛围温馨又融洽。

恰逢“三八”国际妇女节,厦门招行更是将人文关怀与金融宣教巧妙结合,联合社区开展主题活动。活动现场,插花体验区花香四溢,女同胞们围坐在一起,

在专业人员的指导下修剪花枝、搭配花束,欢声笑语间,消保宣讲同步开展。热烈互动中,招行工作人员既送上了节日的温暖,也筑牢了金融安全防线。

长效施策筑根基 践行金融为民情

一场场丰富多彩的金融知识宣传活动,是厦门招行消保工作的生动缩影。在金融监管机构及总行的指导下,该行始终将消费者权益保护作为践行“以人民为中心”发展思想的重要体现,立足长效、精准发力,构建起全方位、多层次的消保工作体系。

该行不断完善体制机制建设,将金融消费权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略,搭建起系统完整的消保制度体系,形成长效工作机制,明确“一把手”负责制,从责任落实、客户

响应等多方面综合施策,夯实金融消保工作基础。

该行立足金融科技创新,升级智能运营能力,全力打造最佳客户体验;顺应传播趋势,构建线上线下结合、集中式与常态式并行的宣教模式,聚焦老年、青少年、新市民等重点人群,通过短视频、科普文章等形式,让消保知识融入市民生活。

此外,厦门招行持续加强内部教育,通过集中授课、趣味竞赛、通关测试等多种形式,实现中高层管理者、一线员工全覆盖培训,不断提升全员消保意识和服务水平,让消保理念深植每一位员工心中。

接下来,厦门招行将持续贯彻消保长效机制,深耕金融知识普及,优化服务质量,让业务更贴近群众、服务更贴合需求,以实际行动守护金融消费者合法权益。

买到假茅台,能主张十倍赔偿吗?

“3·15”前夕,厦门法院发布一批消费维权典型案例

导报讯(记者 张芯雅 陈捷 通讯员 厦法宣/文 杨希/漫画)买东西踩坑?维权没方向?“3·15”国际消费者权益日前夕,厦门法院发布一批消费维权典型案例,涉及电子产品保修、骑手安全保护、餐饮消费维权等。

案例一

外卖骑手遇车祸,保险公司以“车辆未年检”拒赔?

外卖骑手袁某在线向某保险公司投保“骑士综合险”。保单特别约定,保障范围为配送员接单后取单、送单及订单完成后60分钟内,因意外事故导致的死亡、伤残、医药费用。保单约定被保险人驾驶无有效行驶证的机动车发生事故,保险人不承担赔偿责任。

投保当日,袁某因交通事故受伤,所驾摩托车损坏。经交警部门认定,案外人承担事故全部责任;同时明确袁某驾驶的摩托车虽未按期年检,但车辆灯光、转向、制动系统均符合安全要求,未年检行为与事故发生无直接因果关系。

保险公司在收到报案后未及作出核定,亦未出具正式理赔决定。袁某家属委托有资



质的司法鉴定机构认定袁某的伤势构成三级伤残。保险公司以袁某驾驶的摩托车未按期年检,属于保单约定的“无有效行驶证”免责情形为由拒赔,纠纷诉至法院。

法院判决:应赔!

一审法院思明法院判决:某在线财产保险股份有限公司依约向袁某支付保险理赔款48万元。厦门中院维持原判。

案例二

买到假茅台,可以主张十倍赔偿吗?

赖某在厦门某贸易公司购买4瓶贵州茅台酒。该公司法定代表人罗某配偶通过微信将四瓶茅台酒的产品喷码照片发送给赖某。

2年后,经厦门市集美区

市场监督管理局委托贵州茅台酒股份有限公司对案涉四瓶酒进行真伪鉴别,贵州茅台酒股份有限公司作出《产品辨认(鉴定)表》,载明案涉四个产品喷码对应的四瓶贵州茅台酒经辨认结论为非该公司生产(包装)。

同年,赖某向集美法院提起诉讼,请求判令厦门某贸易公司退还货款并赔偿十倍价款、保全申请费,罗某承担连带清偿责任。

法院判决:假一赔十!

一审法院集美法院判决:厦门某贸易公司退还赖某货款11120元并支付赔偿金111200元、保全费1131.6元,罗某对厦门某贸易公司的前述债务承担连带清偿责任。此案历经二审,最终厦门中院维持原判。

厦门海关去年共检出1.9万件不合格进口消费品

导报讯(记者 孙春燕 通讯员 杨翊丞 吴昕宁)近日,厦门海关筛选发布2025年进口消费品检验十大典型案例,通过相关质量安全问题介绍产品背后的法律法规和技术标准,以案普法、以案释险,增强消费者质量安全意识、维权意识,让每一次消费都更安心、更放心。

全年检验监管进口消费品1.1万批

近日,厦门海关所属东渡海关关员对一批进口食用香精实施退运处理,该批食品添加剂在25℃下的折光指数为1.4405,超出同一型号对照品的偏差允许范围,不符合国家标准要求。

更早的时候,厦门海关所属集同海关对一批进口紧身胸衣实施查验,并抽取样品送实验室检测。查验发现,货物的使用说明上未标明所符合的基本安全技术要求类别,不符合国家强制性标准要求。

据悉,过去一年,厦门海关持续加强与民众生活息息相关的重点进口消费品检验监管,全年检验监管进口消费品1.1万批,检出不合格产品1.9万件,守护

消费者健康与权益。

退运或销毁 口腔用具16万支

去年8月,厦门海关所属东渡海关对一批进口儿童电动牙刷替换头进行检验并取样送检。实验室检测数据显示,该批牙刷头磨毛单丝顶端轮廓合格率仅为38.2%,远低于相关规定,磨毛项目不符合国家标准要求。该关依法对不合格牙刷替换头作退运处理。

此外,厦门海关所属东渡海关对一批进口女童连衣裙进行查验并取样送检。该批货物为可供36个月以下婴幼儿贴身穿着的产品。实验室检测结果显示,其耐久性标签缝制在衣服内侧,不符合相关规定。该关判定该批货物不合格,并监督进口企业对耐久性标签实施整改。

厦门海关技术中心商品检验实验室工程师介绍,近年来,厦门海关持续加强进口牙刷及口腔器具检验监管,通过法定检验、风险监测累计查获不合格进口牙刷、口腔器具20批,监督退运或销毁数量超16万支。