

清朗金融网络 守护安心消费

2026年金融教育宣传周 专题报道



巧解消保新答卷 温情守护“钱袋子”

工商银行厦门市分行以多元举措推进金融消保工作,擦亮“金融为民”底色

导报记者 钟榕华

金秋九月,在刚结束的2026年厦门市金融教育宣传周期间,工商银行厦门市分行紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题,以丰富的内容、新颖的形式,开展一系列沉浸式、接地气的金融教育宣传活动,收获良好效果。

多年来,该行始终将金融消费者权益保护深度融入经营管理全链条,锻造专业强、有温度的消保团队,构建起集常态化教育宣传、精细化诉源治理、数智化风险防控、精准化民生守护于一体的全方位消保工作体系,切实筑牢市民金融安全防线。



全域宣传 金融新知飞入寻常百姓家

本次金融教育宣传周期间,工商银行厦门市分行聚焦“一老一少”及新市民等群体,走出网点、走进市井,通过线上线下联动、趣味互动赋能等多元形式,全域开展活动。

在线上,工商银行厦门市分行通过“消保闽南之声”,开展“一把手说消保”活动,提示广大市民:投资理财循正道,风险承受量力行;高息诱惑明甄别,非法集资严抵制;合规用卡守底线,安全支付共守护。此外,该行还通过《海峡导报》等媒体以及分行公众号等线上渠道,开展“工行消保先锋谈”主题特色宣教活动,由扎根一线的消保专员以亲身经历的反诈护财或客户服务真实案例,诉说岗位初心与感悟,以一线视角拆解金融风险、普及消保知识。活动充分展现了工商银行厦门市分行金融消保工作的温度与力量。

线下活动同样精彩。9月7日,在2026年厦门市金融教育宣传周启动仪式现场,工商银行厦门市分行设立专属展位,工作人员一边解答理财、银行卡使用、网络消费风险等群众关切问题,一边开展趣味游戏,将金融知识问答与传统投壶游戏相结合,提升宣传效果。

9月9日,该行又携手海峡导报社,共同主办金融教育宣传周集中活动。“清朗金融网络 守护安心消费”“击碎非法集资谎言 守护幸福生活”,该行的工作人员拉起横幅、支起易拉宝展架,向市民分发宣传折页、开展互动咨询。他们还以金融知识竞答吸引市民驻足,一问一答间,实用的消保知识得以有效传播。

宣传周期间,工商银行厦门市分行还多点布局,推进金融知识进企业、进社区、进商圈、进校园、进乡村,拉近金融机构与群众的距离,让金融消保守护无处不在。

创新表达 让专业知识接地气

如果说集中式宣传活动是“沸点”,日常宣教则是“恒温”。工商银行厦门市分行坚持把专业知识转化为通俗化表达,把风险提示融入真实案例,让金融教育宣传融入市民日常生活。

该行将反诈防骗、个人信息保护、理性借贷、依法维权等知识,通过线上线下双渠道持续输送。模式上,该行着力打造有辨识度、有亲和力的特色品牌:依托“工行驿站”,联动机器人“金融助教”和“金融消保青骑兵”,参与厦门广电《金融消保鹭先行》专题节目;在地铁、公交等场景投放海报,让风险提示出现在通勤路上、回家途中。

系列宣传活动的开展,让金融知识通俗易懂、可感可触,融入市井烟火,从“纸面”走向“身边”。



治诉为民 推动问题源头化解

一系列金融教育宣传活动的背后,是一套全链条运转的治理体系。工商银行厦门市分行将消费者的每一次投诉或建议,都作为改进服务、优化流程、完善治理的重要切口,推动从解决“一件事”,走向治理“一类事”。

针对协商还款、息费争议、账户管控等重点领域,该行强化专项治理,紧盯征信异议、商户端账户管控等焦点问题,加强过程指导,推动典型问题突破解决。

为进一步提升诉求响应质效,工商银行厦门市分行建立并完善“周通报、月例会”机制。在此机制之下,该行对投诉逐笔跟踪,推动群众诉求“件件有回应、事事有着落”。该行还与厦门市地方金融调解中心深化合作,为消费者提供多元、便捷、高效的纠纷化解方案。

不断完善治理体系的同时,工商银行厦门市分行还倾力锻造金融消保工作“铁军”。9月,在厦门市首届金融纠纷调解员技能大赛中,该行员工张俊剑在全市31名银行组选手中脱颖而出,荣获第三名,展现了该行在客户投诉化解工作方面的实力。

数智赋能 为消保装上“智慧大脑”

守护,不止人力奔走,更有系统“值班”。工商银行厦门市分行以建立健全“数智消保”全流程赋能体系为抓手,推动风险防控从“事后处理”转向“事前预防、事中提示、事后溯源、全程监测”。

事前,该行深化业务条线与消保条线“双把关”模式,强化制度和系统“双约束”机制,依托智慧大脑、电子签约等系统,实现产品服务准入前全链路闭环管理,前置拦截风险隐患;事中,将消保要求嵌入线上营销交互全流程,通过差异化策略自动提示和风险拦截,让风险提示更及时、营销行为更规范。同时,依托智慧消保平台“消保知识库”,整合消保法规、监管案例等信息,定期推送场景化“消保小贴士”;事后,运用企微质检、集约化回访等功能精准识别风险隐患,智慧消保平台“驾驶舱”以全景视图集成消保审查、投诉管理、双录监测等核心指标,让管理更具穿透力。

守护银发 让幸福生活更有依靠

老年群体是金融诈骗的高发人群,也是金融消保工作的重点守护对象。工商银行厦门市分行立足老年群体金融需求与安全痛点,以暖心服务、精准宣教、专属赋能全方位守护老年群体金融权益,筑牢银发金融安全防线。

在金融教育宣传端,工商银行厦门市分行聚焦老年群体认知特点,精心制作通俗化宣传素材,通过各种形式开展宣传,用心守护老年人“养老钱”。

9月9日,工商银行厦门海发支行走进海沧区渐美村幸福苑食堂,工作人员以案说险,揭示“保本高息”理财骗局的危害,反复提醒老年朋友妥善保管银行卡、身份证,绝不向陌生人泄露密码、短信验证码。该支行还依托网点厅堂开展宣讲,重点讲解养老诈骗、非法集资、个人信息泄露等风险;工作人员手把手指导老年客户安全使用手机银行,帮助老人跨越“数字鸿沟”。

在网点服务端,该行打造“工行驿站+敬老”服务生态,在厅堂配齐老花镜、放大镜、轮椅等便民设施,开通老年人、残障群体专属绿色通道,为行动不便客户提供上门服务。

在权益守护端,工商银行厦门市分行紧盯老年群体养老金安全、养老投资等核心关切问题,以养老金代发为切入点,组建专业远程服务团队,主动为退休人员提供政策解读、风险提示等贴心服务。

消保工作做得实,金融服务的根基才更稳。接下来,工商银行厦门市分行将持续深化“大消保”格局建设,以更专业的管理、更智慧的手段、更有温度的服务,更好地守护群众“钱袋子”。

