

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



金融消保的温度藏在一个个细节里

邮储银行厦门分行以创新宣教、多元守护践行“金融为民”

导报记者 钟榕华

9月,鹭岛内外秋意渐起,金融教育宣传的热浪却一波接一波。邮储银行厦门分行落实落细监管部门与总行部署,全面开展2026年金融教育宣传周活动,把实用的金融知识送到千家万户。近年来,该行深入践行“金融为民”理念,把消费者权益保护融入业务全流程、落到服务细节里,以看得见、摸得着的成效,切实提升人民群众的金融获得感与安全感。



创新宣教
让金融知识“触手可及”

在这个9月,邮储银行厦门分行依托网点、走出网点,开展各式宣传活动,做好各类金融网络问题、新型风险乱象提示,提醒群众防范“黑灰产”、职业背债、过度索取个人信息、互联网贷款乱象、虚拟货币等行为侵害。

9月11日,邮储银行厦门分行走进翔安区新圩镇,依托金融消保驿站,举办大型乡村金融宣教活动。活动中,该行落实“行长话消保”部署,行领导开展现场宣讲,结合本地真实案例,细致拆解各类金融骗局,讲解金融消费维权渠道、纠纷多元化解途径。现场不仅有精彩的表演,还设置金融知识展示区、趣味游戏互动区,在轻松的氛围中,把鲜活实用的金融知识送到市民身边。

本次金融教育宣传周期间,邮储银行厦门分行还开展“消保提示送上门”“高管讲消保”两大专项行动。该行精心订制了印有各种风险提示的标语条幅、车贴标识、购物袋等,深化邮银协同,依托快递包裹贴示、投递流动阵地,把金融知识送进千家万户;拍摄“行长讲消保”宣教视频,从分行行长到下辖多家支行行长齐上阵发声,讲金融、话消保、送知识。

金融教育宣传不只在9月,更在平常的日子里。邮储银行厦门分行创新“金融+”多元宣教模式,将消保宣传融入文化、物流、消费、体育与民生等场景。

依托厦门独特的百年侨批文脉,该行串联起侨批文化广场、百年侨批展厅、大清一等邮局、鹭江支行四大点位,打造“文化溯源+邮政历史+金融体验+消保宣教”四位一体的沉浸式研学品牌。参观者在一封封“银信合一、守信重义”的侨批前驻足,读懂的不仅是历史,更有今天金融消费里最珍贵的“诚信”二字。



宣教阵地还在不断“出圈”。不久前的6月防范非法金融活动宣传月期间,该行把宣教阵地搬进了“闽超”赛场——在厦门主场体育中心搭设展位,向观赛市民分发反洗钱与防非宣传折页。看台上的呐喊声还未散去,球迷们手里已经多了一份“防骗攻略”。

还有,该行拍摄制作《暴富梦 藏骗局》《贷价人生》短视频,以情景剧方式层层揭开虚假影视投资、虚假App、职业背债人等新型骗局的画皮。

线上,该行推出的“反洗钱小课堂”推文已连载7篇,篇篇以案说法;线下,“消保进商圈·袋袋传知识”把风险提示印上夏商商圈购物袋和多多买菜平台包装袋,市民拎着菜、逛着街,顺手就把金融知识“带”回了家。

警银联动
跑出守护“加速度”

如果说宣教是“防患于未然”,那么柜面上的一次次敏锐识别,则是守护群众财产的“最后一道防线”。

邮储银行厦门分行建立网点全流程反诈拦截机制,坚持“一问二劝三核实”,依托柜面人工识别与警银联动,从拦截到宣教形成完整闭环。今年以来,该行已成功拦截多起涉嫌电信诈骗、非法集资转账取现业务,其中单笔最高拦截88万元。

日前,一位老年客户走进该行文园营业所取款。柜台内,工作人员敏锐察觉异样:老人频繁小额取款,问及用途时表述前后矛盾、神色慌张——这是遭遇电信诈骗的典型特征。柜员一边轻声细语稳住老人情绪,一边第一时间联动客户家属核实情况。果然,老人正被骗子一步步诱导转账。

老人起初并不相信对方是骗子,工作人员不厌其烦,结合真实案例反复讲解骗术套路,家属也在电话里苦口相劝。终于,老人如梦初醒,一笔88万元的涉诈资金被成功拦下。几天后,老人家属专程为网点送来一面锦旗,表达深深的谢意。

“一问二劝三核实”,看似寻常的操作,守住的不仅是钱财,更是群众最真切的获得感与安全感。

数智服务
让金融服务“零距离”

金融科技跑出“速度”不难,难的是服务能否触达最容易被忽视的群体。腿脚不便的老人、身有障碍的客户,他们的金融服务需求,恰恰最考验金融服务的成色。邮储银行厦门分行给出的解法是:“上门+云端”。

不久前,湖里区一位老年客户的账户受限,本人却因身体原因无法到网点办理,养老金眼看要“卡”在半路。了解到情况后,邮储银行厦门分行下辖网点迅速启动“上门服务+云端协同”机制:外拓人员携移动展业设备登门,现场采集信息,远程连接“云柜员”在线审核办理解限手续——客户坐在家中,业务办成了,养老金按时领取。

据悉,自“云柜”推广应用以来,该行已累计办理业务超6万笔,覆盖全部网点。

科技之外,更有无处不在的人文细节:手机银行上线语音播报功能,视障客户“听”着也能操作;手语客服在线守候,听障客户的诉求“看得见”;网点里,爱心窗口、爱心座椅静候每一位需要帮助的顾客。科技与人文并重,让金融之光照亮每一个角落。

消保驿站
为劳动者建“暖心港湾”

为了提升金融教育宣传的有效性,邮储银行厦门分行聚焦老年人、青少年、“两司两员”(货车司机、网约车司机、外卖配送员、快递员)、农村居民、残障人士等群体,根据不同群体的认知特点、行为习惯与金融服务需求,开展精准化宣传和提示。面向老年人重点宣传防范养老诈骗、非法集资、虚假投资理财等骗局;面向青少年重点普及远离非法校园贷、珍惜个人征信、防范新型金融网络乱象等知识;面向新就业群体、农村居民重点讲解支付安全、反电信诈骗、合理借贷、理性投资等内容;面向残联人士重点推广无障碍服务、便利化措施等,切实解决群众难题。在该行的系列举措中,金融消保驿站的服务尤其值得一提。

在炎炎夏日,邮储银行厦门分行金融消保驿站化身街头清凉角,为环卫工人、外卖骑手、快递小哥等户外劳动者及过往市民免费递上一杯杯消暑饮品;在寒风冬天,这里则有暖手、暖胃又暖心的热水,人们还可在此歇脚小憩、给手机充电。

小小驿站,功能却不止于歇脚。驿站内同步融入金融知识宣教与反诈提醒,宣传折页就摆在最显眼的位置,人们在休憩间隙,顺手就能收获一份“防骗锦囊”。还有,夏日消暑饮品包装都贴上了消保提示贴纸,“理性投资”“警惕金融诈骗”等温馨提示随饮品送出的同时,金融知识也“润物细无声”地入脑入心。

金融为民,没有终点。邮储银行厦门分行将继续以客户为中心,深耕创新宣教、多元解纷、反诈守护、数智服务与消保驿站等阵地,以更有温度、更有质效的金融服务,守护鹭岛千家万户的安全与幸福。