

深耕权益“责任田” 跑出消保“加速度”

——工行贵州省分行暖心守护金融消费者

郑萍



工行贵州省分行志愿者走进校园，向师生普及金融知识。

↓工行贵州省分行推出消保品牌形象“代言人”——“工小消”(右)、“工小保”(左)。



↑工行贵州省分行工作人员为消防员讲解金融反诈骗知识。

三月春风送来一年一度的“3·15”。

迎风出发，贵州工行人尽锐出战，持续推进消保工作。他们手握详实的金融知识宣传册，穿梭在熙熙攘攘的人潮，用热情与专业，播撒金融知识春雨，守护“民生温度”。

身负保护金融消费者权益的使命，工行贵州省分行践行金融工作的政治性和人民性，在监管机构和工商银行总行指导下，将“五化”转型与消保工作相结合，以“大消保”格局筑牢发展底座，开辟场景式宣教传播金融政策，为民办好诸多关键小事、急难愁盼，“消保+”场景正为贵州金融消费者筑牢权益防线，助力贵州经济社会高质量发展行稳致远，彰显工行担当。

“大消保”格局铺平消保路子

3月15日，工行贵州省分行迎来两位新员工——“工小消”“工小保”。

瞧，一男一女两位玩偶“员工”身着蓝红相间的民族服饰与头顶的工行印记交相辉映，可爱亲民的形象惹人喜爱。

玩偶虽小，却能拉近工行与消费者间的关係，在消费者心中烙印下“消保为民”“工·同黔行”的消保文化品牌形象，诠释出该行在金融消保领域践行为民办实事的初心与决心。

“在百姓看来，也许消保工作只是发宣传册、讲政策，但对工行来说，是一整个关乎发展的系统性、全局性工程，贯穿到顶层设计、产品研发、营销宣传、人员培训等经营管理全过程。”该行个人金融业务部相关负责人说。

将一日之功变为长久之策，该行持之以恒将保护好金融消费者长远和根本利益作为践行金融工作政治性、人民性的具体体现，深入构建“大消保”格局，与时俱进垒起“四层十三柱”管理架构，深化“管业务就要管消保”“全行共同做消保”的工作理念。

自此，一场自上而下的消保行动打响，该

行主要负责人挂帅上阵，成立消费者权益保护工作委员会、组建“消保工作三级组织架构”、打造消保专业队伍，并通过消保委员会、消保专题会等形式定期研讨消保工作，推动全行同题共答、同向发力。

在顶层设计下，贵州工行人将消保理念在经营管理行为中固化、深化和强化，融入事前审查、事中管控和事后监督全流程，在产品创新、流程设计、处理投诉、内部审计等环节筑起消保防线，使消费者权益保护与业务发展并驾齐驱。

循着“五化”转型的道路，该行还借力智慧风控，自主研发“易受骗高风险客户预警保护模型”等预警模型，“智”护消费者“钱袋子”。

人人都是消保第一人，该行以编发典型案例、消保动态等方式，线上线下举办多场场景化、直通式消保培训，将消保理念和原则内化为工行人的思想与行动自觉，多层次多条线培训体系在全行掀起“全员做消保”的企业文化氛围。

山高路远，止不住行者征程。该行以优质的“大消保”格局助力贵州经济社会发展稳步前行，为群众生活、消费“遮风挡雨”。

“场景式”宣教播撒消保种子

在“大消保”格局引领下，贵州工行人趁着春光行动起来，装点网点、送出政策、贴心提示，让侵犯金融消费者权益的行为无所遁形。

3月10日，黔南州都匀市人民广场人声鼎沸，工行贵州省分行工作人员支起宣传展位、拉起横幅，吸引市民驻足观看。

“阿姨，凡接到陌生电话要求转账、更改密码等请警惕，切勿上当受骗。”工作人员拿起宣传折页，以案说法，为市民剖析反洗钱、防范电信诈骗等金融陷阱。

而另一边，消保知识有奖问答的声音在六盘水人民广场响起，引来路人围观。

2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，该行以线上线下融合拓展宣传阵地，宣教足迹已走过贵阳、遵义、安顺、铜仁、毕节、黔西南、黔东南、黔南等地，辐射超百万市民，“场景式”宣讲将金融知识播撒到群众心尖。

从群众身边的247个网点下手，悬挂横幅、张贴海报、Led屏提醒……该行工作人员主动向

等待区群众讲解消保权益，并巧借“工行驿站”举办多场消保宣传专题讲座、活动，吸引群众驻足参与。

走到生活场景中去，该行走进农村、社区、校园、企业、商场等地，以话剧、三句半、小课堂等群众喜闻乐见的形式传递消保理念，接地气、冒热气的宣教方式深入人心。

将宣传教育的同心圆再画大一些，该行还将金融知识送到5A级景区、马拉松活动现场、红色教育基地等场景，与社区、学校合作搭建消保宣教联盟基地，拧紧群众脑中的安全阀。

对于宣教覆盖不到的偏远地区，该行也花样不断。

全年不间断发布消保系列微视频、上线消保答题领消费立减金活动、手机银行内弹窗提醒、精准投送反诈短信……该行乘数字化转型之势，以线上宣传网罗更多群众，开启“数智+消保”宣传新模式。

时光见证该行守护金融消费者权益的步伐，2024年以来，该行举办超2400场宣教活动，为人民群众筑起一道道坚实的保护墙。

在与消费者同行的日子里，贵州工行人如一颗颗种子，把金融知识撒向贵州大地，一朵

朵保障金融消费者权益的绚烂之花竞相绽放。

“办实事”提升消保工作价值

3月14日，工行贵州省分行在消保工作上再添一笔。

该行在贵阳市（含“六区三县一市”）所有服务网点全面上线“社银一体化”服务，真正实现“社银携手、服务惠民”。

“没想到工行网点也能办社保业务，以后不用再特意跑政务中心了，实在太省心了。”近日，拿到刚办好的第三代社保卡，家住贵阳市六广门街道附近的张奶奶说。

放眼全省，政务服务与工行服务相融合的精彩故事屡屡上演。该行与各级政务服务中心合作，在全省城区主要网点设立政务服务便民点，查询、缴费、认证等3000余项政务事项让群众办事“最多跑一次”。

“省心”是消费者最直观的体验，也是他们发自内心的热切期盼。而正因为情为民所系，群众的呼声才能被工行看见、听到，并付诸行动，将一件件可知可感的“关键小事”化为“为民办实事”的服务春风，吹暖消费者的幸福心田。

由此出发，该行融入真情、注入温度，将“为民办实事”与消保工作巧妙结合，通过搭建“消保+消费”“消保+智慧场景”“消保+适老服务”等系列“消保+”场景，不断扩大消保工作阵地，持续为消费者美好生活添色加彩，擦亮民生底色。

为更好保障消费者权益，该行深入消费场景，主动疏通百姓在“购”“食”“住”“行”环节中的痛点堵点，适时举办“爱购520”活动、发放金融立减金等，全力保障百姓的消费权益。

化解投诉是为民办实事的必修课，该行关注群众投诉治理，将投诉作为消保核心工作，与贵阳市云岩区法院设立金融纠纷调解室，在网点开辟群众投诉渠道公示栏，以“买方维权”根治群众的投诉“心病”，2024年投诉受理量同比下降62%。

如今，“刷脸”能就医购药、扫码打饭点餐、点点手机贷款已屡见不鲜，其背后是该行以保障群众权益干好民生实事的“接力长跑”。

该行激活数字化动能，在遵义市落地“多彩农链通”、在铜仁市梵净山景区搭建“智慧景区”、在六盘水市运用“智慧课堂”功能、在贵阳市创新推广“工银e贷”和惠民贷等金融产品……群众在生活、创业中都能感受到工行温度。

为保障老年人享受金融服务的权益，该行主动在网点配备会震动的排队叫号“爱心王牌”等贴心好物，还开辟健康站，在ATM机和智慧柜台上线大字体“老年版”等，为老年人编织一张温暖的服务网。

在保护金融消费者权益的路上，该行倾心为民解决急难愁盼，以真心服务赢得群众信任，为助力贵州高质量发展留下工印印迹，工行“人民满意银行”的标志正温暖群众生活。

(本文资料图片由工行贵州省分行提供)

有招 金融教育宣传花样多

3月10日一大早，招商银行贵阳分行四位行长站班成员来到分行营业部接待服务客户。分行行长胡津以“首席消保金融教育大使”身份派发宣传手册，为金融消费者讲解金融知识，提示金融风险，满载而归的客户们纷纷竖起大拇指。

与此同时，该行辖内共计18家营业网点的“行长站大堂”活动也相继火热展开，支行行长们纷纷走出办公室，来到一线营业大厅为客户提供服务，关注金融消费者需求，倾听金融消费者声音。

作为招商银行延续了20多年的传统活动，“行长站大堂”转变的是岗位角色，体现的是为民初心，厚植的是招商银行有温度的企业文化。

另一边，该行班子成员齐上阵，全员首次出镜拍摄《金融高管讲消保》，各支行与警方联动拍摄《警银共筑防火墙》等金融教育视频，用通俗易懂的语言、喜闻乐见的形式，帮助老百姓提升辨别风险、防范风险和自我保护能力，让广大消费者看得懂、听得进、愿意学。截至目前，视频播放数已超万次。

一波又一波宣传热潮的背后，是该行对金融教育活动持之以恒的重视与投入。

近年来，围绕国家金融监督管理总局贵州监管局及招商银行总行各项工作部署，招商银行贵阳分行提早谋划、制定专项工作方案，由主要领导带头抓消保、讲消保，借助科技赋能，通过多层次、多渠道、多样式的宣传活动，努力打造区域金融教育“招”牌，让消保工作既有“力度”更有“温度”。

立足网点阵地，该行通过在辖内18家支行常态化设置公众教育宣传区，通过陈设主题海报，悬挂宣传横幅，摆放定制折页，播放金融教育视频，将网点厅堂打造成普及金融知识的“大课堂”。

“我到网点办业务时，工作人员总会在我等待业务的间隙递上金融知识宣传手册，还利用举办健康讲座、金融知识课堂活动的时间，普及反诈、识假币的知识，摸清了骗子的招数，我可不会轻易上当了。”经常到招商银行贵阳云岩支行办业务的秦阿姨说。

走出网点，该行聚焦“一老一少一新”等重点群体，并充分利用金融教育“五进入”活动，将金融知识送进千家万户，引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”，提升金融素养，增强风险意识和防范能力。

联合贵阳市金诚社区、中南社区开展金融知识进社区活动，将反诈、识假币知识面对面对讲给居民听；走进贵州理工学院，普及“征信保护”“非法校园贷”知识，守护校园金融安全；深入花溪乡村集市、贵阳火车站开展金融知识普及行动，一对一开展金融咨询提示金融风险。

为了让宣传形式有“心意”也有“新意”，该行积极创新金融教育方式手段，结合贵州少数民族风情、璀璨非遗以及多彩的旅游文化制

金融守护“招”能量 书写为民新答卷

——招商银行贵阳分行多招齐下开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

周晓玲

“草莓蓝莓蔓越莓，小心诈骗听到没。冬瓜西瓜哈密瓜，不要被诈骗傻瓜……”

走进招商银行贵阳分行营业部“消保驿站”，一个个诙谐有趣、脑洞大开的金融教育标语让人忍俊不禁、耳目一新。

又是一年“3·15”。在这个万千消费者的共同节日里，招商银行贵阳分行秉承“以客户为中心，为客户创造价值”的核心价值观，在全行掀起“3·15”金融教育热潮，大力弘扬金融正能量，将金融工作的政治性和人民性践行在“最后一公里”，用情书写金融为民答卷。

聚焦“维护权益”主题，该行围绕金融支持提振和扩大消费、维护消费者合法权益以及为民办实事等工作，多招齐发，筑牢消费者权益保护“防火墙”。该行工作人员走出网点，以走心又走“新”的宣传活动为消费者美好生活保驾护航；挥动金融“铁拳”，助力打击非法金融活动，守护群众“钱袋子”；把控每一个细节，将点滴温情服务融入美好生活，惠民生、暖民心。

作了系列金融教育素材。如将贵州非物质文化遗产傩雕、剪纸、蜡染、泥塑与金融消费者八项权益结合，拍摄“非遗遗古今”传人说消保”系列视频，收获众多非遗粉丝点赞；制作“黄小西，吃晚饭——品尝金融知识招牌菜”折页，既宣传贵州特色景点，又普及了金融知识。

线上宣传同样精彩纷呈，通过官方微信公众号发布各类金融风险提示；在官方微博号刊发《警银共筑防火墙》金融消费者保障“系列宣传片，揭露高息回报、征信修复、虚拟货币等陷阱，大力提升消费者辨别风险、防范风险、依法维权意识和自我保护能力。

接招 适老服务守护“夕阳红”

“对不起，这笔款我不能帮您汇。”一窗之隔，老年客户的焦急和柜员的担心在彼此可见的空气中逐渐升温。

不久前，一位70多岁的老年客户来到招商银行贵阳南明支行柜台办理1000元现金汇款，在例行询问时工作人员发现老人“一问三不知”，遂产生怀疑。

在随后的耐心沟通中工作人员了解到，老人欲向一家药品公司客户经理支付1000元定金订购防治脑梗的“特效药”，后期还需支付购买商品的费用19800元。工作人员通过查询发现老人口中的“特效药”产品成分主要是植物油，

并无治疗脑梗等重症的特效，且网上同类商品售卖价格在100元至300元之间。在工作人员耐心分析和劝说下，客户这才恍然大悟，并放弃了转账。

不厌其烦是责任，耐心指引是坚守。帮助老人挽回损失，只是招商银行贵阳分行将暖心贴心服务融入工作日常，全力维护老年群体财产安全的一个缩影。

聚焦老年群体防骗意识较弱痛点，该行将老年群体作为金融服务和金融教育重点对象，通过硬件的适老化改造和软件的提质升级，做好养老金融文章，全力守护“夕阳红”。

早在2024年1月，18家经过适老化硬件改造的招行网点便全新亮相，焕然一新的网点更加亲老、适老——老花镜、轮椅、血压仪、医箱等适老便民设施应有尽有，满满的关爱透着招行的暖心；叫号震动器、智能柜员机大字屏显示功能智能又实用，满满的细节透着招行的贴心；开辟老绿色通道，设置老年客户服务窗口，满满的优待透着招行真心。

为进一步增强老年群体金融获得感，该行还在软件升级上做足文章，将有温度的服务送到老年群体心坎上。

一方面，该行主动上门为行动不便的老人提供服务，为老年客户排忧解难；完善大字版手机银行，助老年群众轻松跨越“数字鸿沟”；在养生讲座、绘画声乐等花样繁多的活动中嵌

入“金融小讲堂”，让有用、有趣的金融知识成为老年人维护自身合法权益的“秘密武器”。

另一方面，该行还主动开展跨界合作，不断延伸适老、助老、爱老服务半径，提升老年群体幸福感。如积极响应配合贵州省人社厅开展老年人交通卡与社保卡合并试点工作，便利老年人用卡；打通与医保、税务部门数据，通过招商银行APP可一键快捷展示医保结算二维码，方便老年人就医购药。

出招 延伸方向为民办实事

耐心引导语言交流存在困难的外籍女性客户办理取现还房贷业务；一对一全程陪同视障人士打印账户流水；耗时两个多小时为客户兑换大量小额钞币……

当一幕幕温情的画面在招商银行贵阳分行各个网点密集上演，该行热情周到、专业高效的服务也在这个“3·15”更加具象化。

民生无小事。人民群众的“烦心事”“忧心事”就是招商银行贵阳分行保护消费者权益延伸的方向。

聚焦群众急难愁盼，该行发挥金融优势，“身入”“心至”持续发力，在办实事、解难题中聚人气力量，擦亮招行民生底色。

为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化金融支付服务需求，该行通过布放“零钱包”、优化外卡受理环境等举措积极改进支付

服务，让“老”“外”支付无忧。

针对老年客户习惯使用现金的情况，该行重点关注老年客户新钞预约、小额纸币兑换需求，推出“零钱包”服务，通过在网点投放100元至300元等不同规格的“零钱包”，满足老年人兑换需求。

为优化外籍人员在华生活、消费体验，该行一方面简化开户流程，外籍来华人员持护照即可在所有招行网点开户；另一方面升级全辖区42台ATM设备，升级后所有设备均实现Visa和MasterCard等国际卡取现功能。

在金融支持促消费领域，该行积极吸引金融活水流向民生消费领域，以金融“薪火”点燃消费市场“烟火气”。

重点加大对智能家居、家庭装修等消费领域金融支持，积极落实消费品以旧换新金融产品推进，推出消费信用贷款产品“闪电贷”，最高可贷30万元。

紧盯“米袋子”“菜篮子”“果盘子”等民生消费重点领域，通过生意贷、招企贷等产品，为小微企业主、个体工商户注入金融动能，多维激活消费主引擎。

无论是“3·15”，还是365，永远不变的是招商银行贵阳分行的为民之心、惠民之情。秉承人民至上的信念，该行将行稳致远，奋力编织守护人民群众美好生活的动人图景。

(本文资料图片由招商银行贵阳分行提供)