

# 金融为民办实事 消保护航暖民心

——交通银行贵州省分行多维度保障消费者金融权益

周晓玲 王婷婷

金秋十月，黔贵大地又迎丰收。田间地头、街头巷尾、菁菁校园、繁喧商圈，贵州交行人如秋天的信使般，将有料、有用、有趣的金融消保知识精准传递到群众手中，用心守护每一位辛勤耕耘者，筑起消费者权益保护安全堤坝。

面对金融产品复杂化、服务场景多元化、风险形态隐蔽化的新挑战，保护金融消费者各项权益，守护人民群众的财产安全，是时代赋予金融机构的使命。

作为国有大行，交行贵州省分行始终将消费者权益保护置于经营战略的重要位置，积极投身到消费者权益“保卫战”中，为人民群众美好生活保驾护航。

紧扣“保障金融权益，助力美好生活”主题，该行深入践行金融工作的政治性和人民性，通过机制建设、科技赋能以及“金融+”消保模式等多维度实践，源源不断地将接地气、冒热气的金融消保知识普及行动融入日常服务场景，持续提升金融消费素养，帮助消费者维

护合法权益，为该行构建“大消保”格局奠定坚实基础。

当专业细致的服务以润物细无声的方式暖透群众心窝，转化为该行为民办实事的生动实践；当精心设计的反诈、反洗钱、防假币的金融知识化为坚固的盾牌，帮助消费者拦截各类诈骗，该行“金融为民”的初心也在此刻被具象化，品牌认同度进一步得到提升，实现了消费者权益保护与业务高质量发展的良性循环。



在金融教育宣传活动周期间，交行贵州省分行在贵阳市青云市集以文艺汇演方式开展金融宣教活动。



交行贵州省分行在贵阳市文昌阁开展现场金融教育宣传。

## 多维布局

## 织就消费权益保护网

今年初，交行贵州省分行消费者权益保护工作掀开崭新的一页。

由该行党委书记、行长任组长，消保委成员部门负责人任组员的消保会召开，会议明确全行消保工作目标，全力保障全年消保工作落地落实以守护金融消费者权益。

消保委员会由行长挂帅统筹全局，消保部细化方案，各业务条线组成“后勤部”全力保障。各部门通过明确分工、高效联动，推进该行消费者权益保护工作行稳致远。

为压实消保工作质效，做好金融宣传教育工作，该行以厅堂网点为宣传阵地，并线上线下齐发力，不断营造浓厚的金融消保知识宣传氛围。

走进交行贵州省分行任意一家网点，

LED电子显示屏、液晶电视等，均不间断滚动播放金融消保知识宣传标语及视频；在网点厅堂显著位置，生动有趣的宣传折页、海报吸引到店客户主动阅读；在公众教育宣传服务区，工作人员通过不定期开展趣味小游戏、金融讲座等形式多样的金融教育宣传活动，在寓教于乐中提升客户对金融消保知识认知程度与金融消费安全意识。

线上，该行还利用微信朋友圈、微信公众号等渠道，持续扩大金融消保知识宣传覆盖面。

走出网点，该行工作人员还深入农村、校园、商圈、企业和社区，针对不同群体开展定制化服务，将通俗易懂、贴近生活的宣教方式送到群众身边，让金融消费者权益保护的防护网覆盖更

广、触角更深。

为进一步扩大宣传覆盖面，该行还积极探索跨界融合，与公安机关、贵阳市慈善联合总会等部门及机构携手，努力扩大宣传“朋友圈”，让金融消保知识惠及更多的消费者；由贵州省银行业协会、贵州省保险行业协会指导，交行贵州省分行举办“保障金融权益，助力美好生活”青云市集金融教育宣传周活动，与省内多家金融机构组成宣传团队，将金融消保知识传播得更远、更透。

同时，该行不断创新宣教方式，通过情景剧、趣味游戏、有奖问答等方式，将防范金融诈骗、理性投资等金融知识巧妙融入互动环节；通过“金融+”等方式，将晦涩的金融术语转化为生活化场景，既打破了传统金融宣传的刻板印象，又让群

众掌握自身的消费权益，及如何利用这些权益保护自己，守护自身财产安全。

该行还将金融消费者权益保护与经营深度融合，在开展业务的同时同步宣传金融消保知识，既夯实“以客户为中心”的根基，又推动业务可持续发展，在细节中传递金融温度，真正诠释人民金融的本色。

如该行普惠金融部聚焦小微企业主这个重点群体，通过“线上+线下”双管齐下方式，结合“周周奖”“码上扫”等特色活动将金融消保知识送达企业主手中。

从防范电信诈骗到理性投资理财，从征信维护到普惠金融政策解读，在该行一波接一波高频次、广覆盖的宣传中，群众对金融消费者各项权益更加清楚，对电信诈骗“不听”“不信”“不转账”的观念也更加明了，防骗“免疫力”显著提升。

数据显示，今年以来，该行开展线上线下宣传活动730余场，有效触达消费者约2475万人次，为消费者织就消费权益保护网。

近日，交行贵州省分行某网点联动公安机关成功堵截一起异常预约取现风险事件，悄然上演了一场无声的守护。

当天，69岁的贺女士来到该网点，要求预约支取35万元现金用于“房屋装修”。

但在业务办理过程中，工作人员发现多个疑点：贺女士对装修细节含糊其辞，且提前支取了部分未到期定期存款。

发现异常后，该行迅速启动反诈应急预案，向反诈中心及派出所申请协助。经调查确认，贺女士遭遇“冒充公检法”诈骗，后在银行工作人员与民警耐心劝导下，贺女士这才意识到被骗，并配合警方抓获了犯罪嫌疑人。

以火眼金睛最大限度堵截各类诈骗，保护消费者权益不受侵犯的底气，源自该行的科技赋能。

当前，电信诈骗、互联网贷款、违规中介等欺诈手段花样翻新、层出不穷，时刻威胁着群众的财产安全。作为消费者权益保护的“安全卫士”，金融机构不仅要时刻保持警惕之心，还要从多维度锤炼本职，磨砺“尖刀利剑”，方能防患于未然，让侵犯消费者权益的各类乱象无所遁形。

一方面，该行以科技为矛，通过建立反电诈预警核实“智鹰”系统，不断提高模型命中率及精准度，实现涉诈账户的精准识别与拦截；同时，创新开发预警止付系统与公安机关无缝衔接，实现分钟级资金拦截响应，最大限度保护消费者权益。

另一方面，该行通过强化员工培训、深化警银协作、开展沉浸式反诈金融教育宣传等，构建智能风控与专业团队的反诈体系，以专业担当保护消费者权益，让金融安全防护既有力度又有温度。

同时，该行还通过在营业网点、宣传海报和手册上张贴金融消费安全风险提示，讲解与消费者息息相关的真实金融诈骗、投资陷阱案例等方式，让消费者擦亮双眼，远离各类风险隐患；消费者在营业网点办理转账汇款等业务时，该行工作人员均会进行“三询问”：“收款人，您认识吗？”“收款人跟您是什么关系？”“转账用途是什么？”以保证客户资金安全，不会被不法分子利用。在办理业务过程中，工作人员还会向客户做风险提示，提醒消费者不要向陌生人转账、不要向境外透露银行卡密码、短信验证码等。

千方百计织密消费者权益“防护网”的基础上，该行还通过一个个温暖人心的服务场景，将消费者权益保护的触角延伸至更广阔的社会层面。

日前，该行联合中铁十七局党武项目部，通过“一站式办卡+场景化宣教”模式，为400余名农民工集中办理工资卡，同时开展金融消保知识普及，指导农民工设置转账限额，从源头杜绝工资截留风险，实现便捷服务与金融保障双效合一。

“以前办卡要跑银行排队，现在项目部就能办，工资到账有短信提醒，银行工作人员还教了些实用的金融消保知识，省心又安心。”农民工老李说。

“省心、安心”不仅是以老李为代表的人民群众最直接的感受，更是其内心深处的真诚期待。

群众关心的，就是交行关注的。从保护消费者权益出发，该行融入真情、注入温度，将一件件民生小事与消保工作巧妙结合，通过打造上门服务、社区驿站、市集互动等接地气的场景，真正走进百姓生活圈，让有温度的金融关怀融入日常，为千家万户的幸福生活增添亮色。

在保护金融消费者权益的征程上，交行贵州省分行始终以金融知识宣讲为载体，深耕黔贵大地，以专业服务和暖心陪伴，在秋风送爽中为千家万户的幸福生活守牢钱袋子，让每一份金融付出都化作丰收时节最踏实的重量。

(本版资源图片由交行贵州省分行提供)

## 创新方式

## 金融宣讲更有烟火气

9月15日清晨，进入贵阳地铁1号线和2号线闸机、站台，一抹醒目的交行蓝瞬间吸引乘客们的眼球。闸机上醒目的宣传海报以及站台上不断播放的金融教育宣传视频，让乘客们在乘车的碎片化时间里也能顺便学到有用的金融消保知识。

而在地铁1号线，“交通银行贵州省分行2025年金融消保主题专列”如约驶入。

车厢门开启的瞬间，乘客们仿佛踏入了一个充满惊喜的金融消保知识乐园。

原本冰冷的金属扶手，如今化作一条条“金融知识长廊”，生动地向乘客传递金融热点知识、风险提示以及如何防范非法中介、互联网贷款乱象等金融消保知识。卡通形象“姣姣”以全新姿态亮相，时而化身“防骗小卫士”，时而变身“维权小能手”，在车厢各处与乘客互动。

为提升金融消费者权益保护宣传实效，该行聚焦群众日常消费场景，依托民生行业特色与资源优势，组织专业团队深

入社区、街道等基层一线，通过“零距离”服务将实用金融消保知识精准送达群众身边。

于是，一批“金融+文旅”“金融+交通”“金融+风味”等跨界融合的交行消保宣传新模式，巧妙将专业金融消保知识植入旅游观光、日常出行、餐饮消费等群众高频生活场景，在潜移默化中提升群众金融素养。

在今年的金融教育宣传活动周期间，该行在贵阳市青云市集、黔灵山公园人流密集场所，针对老年群体，以文艺汇演、主题宣讲等形式开展宣讲，揭露“坑老套路”，普及“护老”权益。

在黔灵山公园展台前，交行工作人员面对面向老年人普及金融消费权益，揭露各类金融消费陷阱，老年人听后，纷纷表示：“学了这些知识，以后就不会轻易上当了。”

在青云市集展演舞台上，交行工作人员以说唱形式演绎刷单骗局，押韵的歌词提醒“转账前先问警察”，引得市民跟唱，真正让金融消保知识入脑入心。

“文艺活动好记又有趣，我都能背出‘高息理财是陷阱’了。”市民赵阿姨说。

当金融消保知识的春风从“护老”的温馨关怀吹向市井烟火，该行的创新实践正悄然融入城市更广阔的生产生活场景。

在青云市集，金融消保知识正以最温暖的方式融入百姓日常。

以“美食为媒”，该行以青云市集上最受欢迎的肠旺面、酸汤鱼、丝娃娃等贵州特色美食为载体，拍摄专题宣传片，生动地向消费者传达防范金融风险、理性投资、珍惜信用等消保知识。这种“烟火气”十足的宣教方式，既拉近了与群众的距离，又让金融教育真正走进日常生活。

当金融专列驶入地铁站台，当防诈骗快板在公园长廊响起，当方言讲解融入市集烟火……这些跃动的“交行蓝”，正将专业术语转化为百姓生活中的安全网，让金融为民的初心化作触手可及的温暖守护。

本版责编：熊瑛 张元斌 樊天晴 版式设计：陈倩

科技赋能  
让各类乱象无所遁形