

主办单位:海西晨报社 支持单位:厦门市银行业协会 厦门市保险行业协会  
指导单位:国家金融监督管理总局厦门监管局

# 助力美好生活 保障金融权益

2025年“3·15”  
金融消费者权益保护教育  
特别报道



晨报记者 钟宝坤  
通讯员 杨溢

在金融服务的广袤版图中,厦门银行正以独有的消保、驿站、服务三支灵动的画笔,精心勾勒一幅幅温暖人心的金融惠民画卷,让金融的阳光毫无保留地洒向每一个角落,为市民带来满满的获得感与幸福感。



适老服务更贴心。

## 厦门银行 以爱为墨 绘就惠民新画卷



厦门银行全方位保障金融消费者的合法权益。

### 消保为盾

### 筑牢权益保护坚实屏障

消费者权益保护,是厦门银行稳健发展的坚固基石,更是赢得客户信赖的无价之宝。近年来,厦门银行紧紧围绕构建金融消费者权益保护新机制、打造“大消保”工作体系这一核心,始终坚守人民至上的崇高理念,全方位保障金融消费者的合法权益。

在组织架构优化上,2024年1月,厦门银行董事会高瞻远瞩,专门设立消费者权益保护委员会。这一战略性举措,犹如为消保工作安上了

“导航仪”,确保消保工作在高起点上进行科学规划与有力监督。同年4月,总行消费者权益保护部升格为一级部门,与零售业务管理部合署办公,各分行消保牵头管理部门同步调整至零售业务部门。如此一来,消保工作的独立性、权威性与专业性大幅提升,得以更敏锐地洞察业务的细微之处和客户的多样需求。

在制度建设方面,厦门银行持续发力,不断完善消保相关规章制度,为业务开展打造坚实的“规矩方

圆”。在产品和服务审查机制上,厦门银行秉持“抓早抓小、防控风险”严谨理念,从源头把控质量,将侵害消费者权益的隐患扼杀在萌芽状态;对个人信息保护高度重视,通过联席会议机制、风险排查和年度评估,为客户信息安全铸就坚不可摧的“防火墙”;积极培育“有理想、有道德、有能力、有担当”的“四有”消保人才队伍,多层次、针对性的培训为提升消保服务水平注入了强大动力。

### 驿站为桥

### 搭建社区交流“连心桥”

为了给社区居民提供更贴心、更温暖的金融服务,在国家金融监督管理总局厦门监管局的指导下,厦门银行积极投身“近邻党建”工作体系,全力建设金融消保驿站。截至2024年年底,龙威台青基地金融消保驿站、金山社区金融消保驿站、孚美社区金融消保驿站、凤岗社区金融消保驿站这4家驿站已成功落地,实现了对思明区、湖里区、海沧区、同安区的全面覆盖。

金山社区金融消保驿站作为厦门首批金融消保驿站之一,积极探索“党建+消保”的融合发展模式,努力推动相关工作朝着品牌

化、阵地化、常态化的方向迈进。龙威台青基地金融消保驿站聚焦台青在大陆生活、就业、创业中的实际困难,用心用情提供优质金融服务,成为他们在大陆发展的坚实后盾。孚美社区金融消保驿站格外关爱“一老一少”和新市民,用有温度的金融服务,成为周边居民信赖的“金融加油站”。凤岗社区金融消保驿站致力于为村居商户和居民做好金融知识普及,成功打造“家门口的金融课堂”。这些消保驿站恰似一座座坚固的桥梁,紧密连接银行与社区、银行与客户,让金融的温暖与关怀流淌传递。

### 服务为舟

### 助力多元群体逐梦前行

厦门银行始终牢记社会责任,积极创新金融服务举措,为新市民、小微企业主、老年人、台胞等多元群体送上贴心的金融支持,助力他们逐梦前行。

针对新市民群体,厦门银行推出了“新市民贷”,通过线上申请、智能身份识别、利率优惠等创新举措,精准满足新市民的家电购置、家居装修、教育培训等消费需求。

作为大陆首家具有台资背景的城市商业银行,厦门银行始终秉持“融誉两岸,温暖相伴”的服务理念,通过设立台胞金融服务点、支持台胞使

用台湾手机号码开户并签约手机银行等创新举措,提升台胞在大陆的支付便利性。

在普惠金融领域,厦门银行同样不遗余力。通过多渠道宣传和实地走访,厦门银行积极落实普惠金融政策,为小微企业和民营企业提供精准的金融服务。截至2024年末,厦门银行普惠小微企业贷款余额和支持户数等数据亮眼。厦门银行还连续10年荣获厦门市“小微企业优秀金融服务机构”殊荣。

未来,厦门银行将继续秉承“金融为民”理念,以消保为坚实后盾、以驿站为温暖桥梁、以服务为前行之舟笃定前行。

### 举措

### 深耕助老助残服务 传递金融民生温度

面对老龄化社会的挑战,厦门银行主动担当,积极为老年人和残障人士等弱势群体送上关怀与温暖。

在服务流程上,厦门银行将特殊关怀纳入网点标准化服务流程,发布《厦门银行营业网点服务手册》;编制《给爸妈的金融服务小画册》,帮助老年群体轻松掌握手机、自助设备等使用方法。

在适老化服务提升方面,厦门银行在营业网点设立“老弱病残孕优先”柜台,让特殊群体享受优先办理业务的便利;对系统进行适老化改造,推出自助设备、智能柜台、手机银行App大字版,开通适老服务客服专线;借助ITP应用技术创新,实现服务模式升级。

目前,厦门银行全辖网点已全部完成适老化和无障碍改造,服务能力得到显著提升。