

聚力守正创新 筑牢消保防线

厦门农行让消费者权益保护和金融服务更有力度、更有温度

晨报记者 王温萍
通讯员 钟宇翔

在金融消费者权益保护重要性日益凸显的今天，中国农业银行厦门市分行（以下简称“厦门农行”）积极作为，以创新为引领，在消费者权益保护领域不断探索前行。通过构建全周期智慧型消保管理体系、开展多样化特色消保活动，让金融消保工作既有力度又有温度，为金融消费者筑牢安全防线。



厦门农行向青少年普及金融消保知识。

科技赋能 打造智慧型消保管理体系

厦门农行将科技创新深度融入消保工作全流程，打造独具特色的全周期智慧型消保管理体系。

近年来，该行以“党委管消保”引领“全行管消保”，推动形成“全行管消保，全行为消保工作负责”的工作机制，成立专门的消费者权益保护中心，下设“消保数字化”“服务监测”“教育宣传”三个团队，并自主研发了智慧消保系统，形成全周期智慧型消保管理体系。该体系通过事前预防、事中控制、事后溯源三大环节，形成对金融消费者权益的全方位、立体化保护。

在事前预防阶段，厦门农行借助“金融消保驿站”这一创新平台，将金融知识的触角延伸至社区、学校、街道及派出所等基层角落。目前，全市已设立23家“金融消保驿站”，实现一级支行及六大行政区全覆盖，数量在全市银行保险机构中位居前列。

在事中控制环节，智慧消保系统成为守护金融消费安全的“利器”。该系统具备声音预警、排队等候人数监测、行为动作异常识别等六大预警功

能，犹如敏锐的“电子哨兵”，一旦网点出现潜在纠纷，可立即发出警报。厦门农行杏林支行曾发生一起客户纠纷，智慧消保系统迅速捕捉到异常，内勤行长通过在线联动调解室与分行运营部紧密协作，仅用10分钟就为客户化解了难题，展现出高效的服务能力。

在事后溯源阶段，厦门农行将溯源整改纳入消保考核体系，制定溯源整改工作指引，鼓励基层行积极报送线索，推动业务部门进行整改。分行消保中心定期对投诉数据进行分析，精准发现产品或服务流程中存在的问题，督促溯源整改；同时，完善的投诉管理机制确保消保工作形成闭环，持续提升管理效能。

今年，厦门农行还建立了特邀调解员批量交流机制，系同业首创。分支行选派的14名具有消保、法律背景的业务骨干，被厦门市地方金融纠纷调解中心聘任为特邀调解员。厦门农行还与厦门市地方金融纠纷调解中心探索建立小额纠纷快速解决机制及调解工作站。

各展风采 支行活动点亮消保“微光”

厦门农行各支行聚焦“一老一少一新”等重点群体，开展特色宣传活动，提升金融消费者安全意识与风险防范能力。

近日，湖里支行走进尚文实验学校，开展“小小银行家”主题活动，以“知识讲解+互动体验+风险警示”多元形式，为孩子们带来金融启蒙课。孩子们了解银行业务奥秘、人民币防伪特征，学会识别电信诈骗，开阔视野，培养财商思维。

分行营业部积极参与厦门大学“青春热血，让爱相随”无偿献血活动，在献血点旁设立金融服务与宣传专区，围绕师生关注的征信管理、电信网络诈骗防范等普及知识，还依托活动开展综合金融服务，解答师生在银行卡、掌上银行、校园缴费等方面的问题。

集美支行则走进坑内村开展金融知识宣讲活动。工作人员结合村民日常需求，讲解防范电信诈骗、警惕非法集资、假币识别等

知识，以典型案例提醒大家守好“钱袋子”。村民纷纷表示，宣讲活动接地气、有实效，既能学到防骗技巧，又能办理金融业务，一举两得。

翔安支行在处理客户社保卡挂失补卡业务时，展现出高效协同服务能力。客户程先生的家人社保卡丢失，因长期居住在湖南常德且行动不便无法来厦办理业务。该支行迅速与湖南常德分行联动，工作人员上门核实并完成业务办理，赢得客户高度赞誉。

从科技赋能的全周期管理体系，到形式多样的特色教育宣传活动，厦门农行不断织密消费者权益保护网，为构建和谐健康的金融消费环境贡献着坚实的力量。正如该行行长吴刚所言：“我们将始终坚持以人民为中心的价值取向，持续深化全周期智慧型消保管理体系建设，让消费者权益保护和金融服务更有力度、更有温度。”

寓教于乐 特色活动唱响消保“好声音”

厦门农行在消费者权益保护教育宣传形式上持续探索创新，使金融知识普及变得生动有趣、引人入胜。

该行创新打造“青绿消保讲堂”线上平台，以漫画对话形式向公众传递金融消保知识，让消费者在轻松氛围中增强风险防范意识。

“行长说消保”系列活动是厦门农行的一个亮点。在“3·15”期间，厦门农行行长携手11家一级分支机构负责人带头宣讲消保、落实消保，并同步开展“行长接待日”活动，直面客户关切，切实解决群众“急

难愁盼”问题。

此外，该行组织10名主播参与厦门本地特色节目《消保闽南之声》，用亲切的乡音向听众普及金融知识，重点提示警惕保单升级骗局、防范假保险客服等内容。节目借助鲜活案例与通俗表达，深受听众喜爱，进一步拓展了金融知识普及覆盖面。

值得一提的是，厦门农行还参与了电视节目《金融消保鹭先行》的录制，通过镜头展现其在消保工作中的创新实践与暖心服务。节目中，农行业务人员与消费者互动，传播消保理念，有效提升了品牌形象与社会认可度。



厦门农行开展“小小银行家”活动。