

践行金融使命，助力美好生活

兴业银行长沙分行全方位护航金融消费者权益，以便捷优质金融服务百姓民生

● 范宏欢 夏梦云 邓凯茜

保护金融消费者权益，是商业银行履行社会责任的重要使命。金融为民、金融惠民，也是兴业银行长沙分行一贯的遵循。

今年是兴业银行长沙分行入湘第26年。26年来，兴业银行长沙分行始终坚持金融为民，为地方经济社会发展广引金融“活水”，以便捷优质的金融服务百姓民生，践行着“好银行，助生活更美好”的愿景和责任。

践行为民初心，让服务更有温度

“幸好你们发现及时、处理得当，不然我真不敢想会有什么后果，谢谢你们！”李奶奶和其家人拉着兴业银行长沙河西支行大堂经理的手，不住地表示感谢，并郑重地为银行送上一封感谢信。

原来，之前李奶奶的老伴肖爷爷来河西支行排队办理业务，突感身体不适便晕倒在大厅，脸色惨白、直冒虚汗。网点工作人员第一时间发现异常拨打打了120急救电话，并广播寻援，恰逢在场医务工作者当即对老人展开紧急救助，该行网点负责人则立刻赶到现场，全程密切关注老人身体状况，同时联络家属通报情况。为确保救治信息无缝衔接，网点工作人员随行前往医院，协助家属办理住院手续，直至确认老人脱离生命危险方才离开。

及时将身体不适的客户送医，帮助迷路的老人、走失的小朋友找到亲人，将客户丢失的财物物归原主，在厅堂设置惠民驿站让环卫工人、快递小哥歇脚补给……这样的暖心服务每天都在兴业银行长沙分行各网点上演。该行始终坚持以客户为中心，不断提升服务质量，用实际行动诠释着“真诚服务”的承诺。



兴业银行长沙分行举办消保“兴”集市——社区行活动。兴业银行供图

如何创新金融宣教模式，打通金融教育的“最后一公里”？

今年以来，兴业银行长沙分行聚焦“一老一少一新”等重点人群，持续开展差异化且针对性强的金融宣教活动，切实履行“金融为民”的责任担当。走进社区街道，面向中老年人等群体开展理性投资理财、非法金融营销广告风险识别等主题的宣教，帮助老年客户更好守住“钱袋子”；走进商圈、企业，向新市民等群体普及账户安全、信息安全、保障、投资理财、个人征信等基础金融知识和相关政策法规；通过各式特色活动，向参与活动的市民宣教金融消费者权益知识等，传播金融正能量，促进消费者增强保护自身权益的意识和能力。

客户在哪里，服务就延伸到哪里。在充分利用营业网点、微信公众号、媒体等渠道基础上，兴业银行长沙分行还进一步丰富了宣传教育手段，积极探索创新宣教形式，全面提升宣教质效。持续创作了“湘”小兴话消保”系列宣传，将拟人形象

创新金融宣教，守护消费者权益

吉祥物“兴福龙”作为主人翁，结合中国传统节气、节日、国际纪念日等文化对消费者进行金融知识普及教育；创新推出消保漫画，通过漫画形式将复杂的金融知识和消费者权益保护内容，简化为通俗易懂的故事情节，让读者在轻松愉快的阅读中掌握金融知识；通过开设金融教育宣传月、反洗钱小“兴说”等栏目，帮助广大金融消费者“学金融、懂金融、用金融”。

在电信网络诈骗手段日益翻新的当下，金融机构肩负着守护客户资金安全的重要使命。兴业银行长沙分行积极履行社会责任，通过总分联动、科技赋能、员工培训等多重举措，构筑起一道全方位的反诈防线。

不久前，夏先生心急如焚地踏入兴业银行长沙东塘支行，声称自己不幸成为了电信诈骗的受害者，一万元血汗钱已不翼而飞。虽已迅速向当地公安机关报案，但夏先生仍怀揣一丝希望，期望银行能协助其拦截资金。

东塘支行工作人员首先耐心地安抚

夏先生的情绪，详细询问诈骗经过，收集相关证据。在确认情况属实后，立即与相关部门沟通，紧急启动了资金拦截应对机制。经过多方通力协作，当天下午便成功追回全部被骗资金，高效的行动令夏先生惊叹不已。4天后，夏先生带着一面写有“反应迅速追回资金”的锦旗再次来到东塘支行，向工作人员表达诚挚感谢。他感慨道：“原本对追回资金不抱任何希望，没想到在兴业银行东塘支行的迅速反应和认真细致的帮助下，我的钱竟然能够失而复得。真是太感谢了！”

一面锦旗，一份肯定。一直以来，兴业银行长沙分行积极与公安机关、反诈中心保持密切联动，持续开展电信网络诈骗犯罪打击治理，探索多形式、多渠道的反诈防诈知识教育模式，筑牢金融反诈防护网。近年来已成功拦截了多起诈骗案件，有效保障了客户的资金安全，为构建和谐稳定的金融环境贡献力量，该行的工作得到了长沙市打击治理电信网络新型违法犯罪中心的高度认可。

金融服务既有深度更有温度

坚持“创”“优”，浦发银行长沙分行温暖三湘四水

● 曹开阳 刘芸

“您好！请问有什么可以帮您？”走进浦发银行长沙分行营业网点，你总是可以看到真诚的笑脸，听到亲切的问候。

长年以来，浦发银行长沙分行深刻把握金融工作政治性、人民性，积极践行以人民为中心的价值取向，通过创新金融产品、优化服务流程，让金融服务不断深化的同时，散发出融融暖意。

暖心助老助残，传递服务的温暖

特殊群体最需要特殊的关怀。患病老人记得，曙光支行工作人员为解决其资金难题，曾前往医院与主治医生沟通，为其办好挂失补卡和密码重置业务；行动不便的高龄老人记得，郴州龙泉名邸支行工作人员携带便携式发卡机为其上门办理社保卡开卡业务，方便其领取社保；因脑梗瘫痪卧床的张女士记得，长沙分行营业部工作人员上门为其换卡，方便其及时领取生活补助和医疗费用报销……

据了解，浦发银行长沙分行各营业网点都配备了爱心座椅、轮椅、老花镜等适老助老设施，并开辟银发服务专区、设置爱心专窗。针对行动不便的老人、残疾人等特殊客户，更是启动“特事特办”服务机制。统计显示，2024年初以来，该行累计提供上门服务100余次，覆盖开卡、换卡、业务授权等高频需求。

强化警银合作，守护百姓的钱袋

帮助百姓守好钱袋子，不是银行的义务，却被浦发银行视为自身的职责。郴州分行营业部工作人员曾成功识破伪造证明材料的电信诈骗涉案人员，为客户避免了10万余元的损失；长沙高新科创支行与反诈中心合作，成功拦截“网恋诈骗”，为客户挽回损失15万元；郴州龙泉名邸支行工作人员发现可疑线索并及时报告，协助公安机关抓获涉诈犯罪嫌疑人4名；湘潭分行营业部协助民警抓获杨某等两名嫌疑人，成功追回受害人资金10万余元；郴州分行营业部办理业务时发现客户业务对手存疑，警银联动为客户避免了50万元的损失。

通过强化警银合作、优化业务流程、提升员工素质，浦发银行长沙分行打造了一张防范电信诈骗防护网。据统计，



浦发银行长沙分行在2024年“金融教育宣传月”湖南集中宣传活动中向客户开展金融宣传。浦发银行供图

2024年至今，该行客户挽回被骗资金200多万元，协助公安机关抓获犯罪嫌疑人十余人，开展“保护性止付”7400余人，拦截资金合计约1500万元，为守护百姓钱袋子筑起了坚实壁垒。

线上线下宣传，普及金融知识

在浦发银行长沙分行，有一支200多人的金融知识宣传志愿服务队。线上，他们通过浦发银行长沙分行公众号和各类新闻媒体积极发声；线下，他们走进学校、社区、企业、商圈、农村，以寓教于乐的方式有针对性地向消费者普及金融知识、宣导金融服务政策、增强诚信理念规则意识、提升依法维权能力。

他们走进校园，开展面向学校、青少年群体的“金融知识进校园”宣传活动300余次，触及青少年群体2.99万人次，为构建安全、和谐的校园环境贡献出一份力量。中南大学与浦发银行长沙分行联合举办的“金融知识进校园”活动上，23级新生分享了自己的反诈故事，揭示“非法贷款”与“高薪兼职”背后的陷阱。长沙市公安局反诈中心警官用真实案例为教材，提醒师生“诈骗手段千万条，牢记不转账这一条”。

他们的双手扶住了银发一族的肩

膀，近年来面向老年、残障人士等特殊群体开展活动588次，触及相应群体19.76万人次。

他们的服务步入商圈，在省内多个商圈举行专项宣传活动，向商户和消费者发放金融知识宣传折页，开展“整治拒收人民币行为”宣传，并在周边餐饮、商超、药店等民生服务场景宣传“零钱包”兑换服务，得到商户一致好评。

他们的服务还在“消保县域行”中打通最后一公里。浦发银行长沙分行结合各市州地域特色，紧扣基层群众需求开展金融教育宣传。在长沙，望城支行联合乌山村村委会，成功举办主题为“警惕电信诈骗，保护财产安全”的金融知识讲座；宁乡经开区小微支行走进回龙铺乡镇开展金融教育活动，筑牢乡镇居民的反诈防线。在郴州，资兴浦发村镇银行金融教育宣传队走进何家山村委员会开展金融教育活动，增强广大农民朋友的金融风险辨别能力。在益阳，沅江浦发村镇银行深入茶盘洲镇六合村、鹅洲村开展宣传等活动……

从浦江之滨到湘江两岸，浦发银行长沙分行带着浓郁的海派气息深入内陆，在“创”“优”的同时接驳湖湘地气，把服务温度传导在三湘四水。

金融服务既有深度更有温度

平安银行长沙分行撰写惠民新答卷

● 曹开阳 张欣然

金融消费者权益保护是践行金融工作人民性的重要体现。平安银行长沙分行始终锚定以人民为中心的发展思想，将消费者权益保护融入发展战略，以机制创新、惠民服务、宣教融合为抓手，构建全链条、多维度的消保服务体系，为湖湘百姓筑牢金融安全防线，交出了一份金融为民的“平安答卷”。

机制筑基
全流程管控织密“防护网”

平安银行长沙分行构建“预防为先、动态管控、闭环整改”的消保机制，将消保理念融入产品事前设计、事中服务与事后监控。事前通过11个业务系统嵌入审查流程，实现100%消保审查覆盖率，从源头筑牢防线；事中依托总行智能预警平台，向线上销售人员推送预警数据，确保制度执行到位；事后运用预警模型和督导模式，指导消保检查并督导问题整改，从源头优化服务流程，提升客户服务体验。

践行责任

构建暖心惠民服务体系

夯实基础服务根基，保障现金支付民生工程。平安银行长沙分行依托智慧现金管理系统，优化网点现金供应，不局限经济小账，更放眼民生服务大账，通过“零钱包绿色通道+线上预约+外拓服务”，服务客户的现金需求。

全辖网点配置多规格“便民零钱包”，2024年累计发放3060个（金额66.05万元），其中定向支持出租车行业511个。ATM自助设备升级实现“小面额无障碍兑换”，破解找零难、兑付慢等痛点，优化现金使用环境。

深化智慧服务转型，打造无障碍服务新范式。坚持科技向善，构建“适老+适外”双维服务体系：线上优化手机银行APP，推出大字版本语音导航、一键求助等12项适老功能；线下升级自助设备为中英双语服务，配备多语言支付指南。建立“银发服务响应机制”，提供优先叫号、健康关怀包、养生茶歇区等28项专属服务，提升特殊群体服务体验。

创新特色服务场景，激活区域服务



平安银行长沙分行联合地铁6号线打造“金融消保号”主题车厢。雷蕾 供图

新动能。以“一城一策”深耕属地化服务，打造“金融+文化+生活”特色服务生态。

2024年组织珠宝鉴赏、陶瓷创作、中医问诊等区域性沙龙超200场，针对一老一小推出“小小银行家”“银发数字学堂”等活动，将金融服务融入百姓生活。

智绘金融安全新图景，科技赋能守护民生。运用“断卡先锋”系统与AI技术实时拦截异常交易768笔，守护群众资金554万元；创新“一键锁盾”功能锁定7254个高危账户，拦截风险资金1870万元，以科技筑牢资金安全防线。

宣教破圈

沉浸式触达浇灌“金融素养”

创新构建“场景化+智慧化”宣教体系。2024年开展金融知识普及活动677场，触达群众765万人次，其中反诈专项活动204场，形成“预防教育+科技反诈”双轨并行的金融安全生态。精准覆盖重点群体。联动政府、公安及媒体开展“消保县域行”专项行动，在常德等5市推出“乡村大喇叭”“金融知识赶大集”等特色活动，通过刷墙标语、戏曲展演等接地气形式覆盖超10万城乡居民。创新传播破圈效应。集中教育宣传期间设置“理性投

资圈”等4大互动游戏，吸引5000+市民参与；联合地铁6号线打造“金融消保号”主题车厢，日均触达3万人次，实现“出行即学习”的传播实效，以多元形式提升全民金融素养。

多元共治

构筑纠纷化解“同心圆”

推出“投诉+调解+裁决”全流程一站式纠纷化解服务，简化处理流程，切实降低消费者维权成本。2024年通过该模式高效化解金融纠纷244件，其中成功调解投诉142件、诉前调解102件，有效维护了金融消费者的合法权益。搭建“网点主管介入+ATO快处+小额快赔”三级响应机制，并深度开展中高级管理干部亲接亲处投诉活动。全年推动优化10余项举措，投诉首触时效从2小时缩短至1小时，平均投诉处理时效从5天缩短至4天，处理效率明显提升，有效提升了客户满意度。

未来，平安银行长沙分行将持续深化金融为民实践，在守护百姓“钱袋子”、赋能实体经济、筑牢风险防线的征程上奋楫笃行，为金融高质量发展注入更多平安动能。