

# 金融为民 消保先行

## 工商银行上海市分行持续贯彻消费者权益保护工作

三月春意盎然,万物复苏。中国工商银行上海市分行组织的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动正在线上线下火热进行。自3月1日起,工行上海分行就已全面启动本次“3·15”系列宣教活动,全市近450家网点围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”主题,以网点为宣传阵地,通过微沙龙、设摊、公益讲堂等丰富形式,持续进行教育宣传,并且组织青年志愿者队伍走进社区、商圈、企业、校园和农村,开展金融知识普及活动。同时,3月11日起工行上海分行手机银行“金融知识在线有礼”活动正式上线,并通过官方微信公众号推出线上“3·15专题消保微课堂”,持续深化3月系列教育宣传活动。

一直以来,工行上海分行高度重视消费者权益工作,不断深化“以客户为中心”消保理念,通过各项工作举措,践行金融为民,切实维护消费者的合法权益。



### 齐抓共管 构建“大消保”管理

去年以来,国家金融监督管理总局在多种场合强调,要坚持强监管、严监管的工作导向,并提出要加快构建“大消保”工作格局、完善金融消保领域制度体系、提升金融消费者投诉处理工作质效、建立金融消费纠纷多元化解机制以及打造消费者金融素养提升工程,全面提升人民群众在金融领域的获得感、幸福感、安全感。面对新形势、新要求,工行上海分行统筹谋划推进,以更加有效务实的举措,切实保护好消费者权益。

工行上海分行坚持“客户至上”的工作思路,通过高层引领、横纵联动、制度护航等一系列措施,不断推动消保战略目标得到有效落实。工行上海分行消保工作由一把手行长直接分管,并成立由“一把手”挂帅的分行消费者权益保护委员会,审议、决策、指导消保工作重点问题;强化分行消费者权益保护办公室作为牵头管理部门的推动作用,结合业务实际和工作发展思路,有针对性、有区分度地压实各相关部门和分

支机构的主体责任,拓展横向联合宽度,强化纵向联动深度,共同推动重点消保问题妥善化解及根源治理,不断织密投诉风险的“防护网”;持续完善多层次消保制度体系,积极发挥消保审查“主动防”作用,落实好新产品消保准入和后评估机制,有效筑牢消保制度的“防火墙”;积极开展对重点个人业务的调研,持续完善顶层设计,针对性制定精准工作措施,切实做好溯源治理,推动服务能力和客户体验“双提升”。

### 多措并举 提升便利支付服务

针对当前老年人、外籍来华人士在消费支付中遇到的实际问题,工行上海分行不断加快、优化支付体系,积极推动银行卡、移动支付、现金等多种支付方式并行发展,为老年人、外籍来华人士提供支付便利。

如在手机银行、微信端等多个线上端口提供预约办理外币现钞提取服务,全市450余家网点也都配备了常用的外币币种,还有60家网点作为个人外币现钞取钞特殊备钞网点,配备至少4个外币币种作为网点常备币种,每个币种备钞金额不低于等值1万美元;目前工行上海分行在用自动柜员机超过1600台,全面支持Visa、MasterCard等6个主要卡种在自动柜员机上提取人民币现金;在上海南京东路步行街

上,工行网点的部分ATM机已经支持10元券现金的取款;各营业网点配备“零钱包”可以提供小面额快速兑换服务。

去年进博会期间,工行上海分行就联合合作单位加快推进外籍来华人员外卡支付便利服务工作,在上海铁路客运站的商业区布放了200余台可受理外卡支付的POS机具,商户覆盖率达到90%以上;同时推出“外卡内绑”等移动支付业务,方便外籍客户使用我国各类移动支付业务;近日,工行上海分行又在毗邻浦东机场、虹桥机场T1、T2航站楼的三个轨交地铁站内的7个服务中心安装了POS机具,可以正式受理外籍来华人员外卡刷卡购买地铁车票的需求。

### 优化服务 关注重点客群需求

工行上海分行聚焦老年客群、新市民客群,不断优化升级专业化服务。

全力服务三支柱养老保障体系建设,年金支付、第三支柱、养老补贴、养老社区、居家护理五大场景建设目前已初显成效,养老金融生态培育稳步推进,如该行与市房管局共同研究制定加装电梯资金管理方案,打造了集“收集-监管-支付”的一站式资金监管信息化平台,着力解决老旧小区、老年客群出行便利难题;开发投产长护险结算系统,在上门护

理服务的同时实现医保部分费用的同步记账结算,为老年客户提供金融便利服务;实现长三角区域养老金融服务一体化,打通了区域壁垒,扩大了政务服务半径,解决了老年群众异地办理业务的难题。此外,针对老年客群特点和实际需求,工行上海分行提供更多适老普惠服务,如目前全市工行敬老服务网点已达75家,其中56家为上海市级敬老服务网点;沪上近450家工行网点也均配备了专属座椅、爱心窗口、无障碍设置、大字标识等适老设施和安

全提示,自动柜员机、ATM机可自动切换老年版专属界面,在部分敬老服务网内还配置了具有存折读取功能的自动柜员机,以方便习惯使用存折的老年客户办理现金存取等业务;为老年客户量身推出多项专属产品权益,助力财富保值增值;围绕母亲节、父亲节、重阳节、春节等涉老节日常态化开展系列活动,开展金融安全、养老社保、健康养生、中华文化、智能体验等多主题内容,传递对老年客户群体的暖心服务。

另一方面,在助力新市民融入城市发展方面多策并举,如面向新就业大中专毕业生和进城务工人员推出专属借记卡,为新市民客户提供多项费用减免优惠;在手机银行开设“新市民服务专区”,涵盖安居、创业、社保医疗、养老四大主要场景业务查询及申请;优化“工行驿站”公益服务,结合网点微空间打造爱心服务专区,为新市民客群开展应急服务与救助培训;还通过银政合作,为建工企业提供员工工资专户管理服务,通过实施资金预警监控,确保工资及时支付,保障员工“劳有所得”,以实际行动践行为民、惠民的初心。

### 科技赋能 搭建反诈“防护网”

不久前,一位老人匆匆至工行网点,神色慌张地询问如何修改银行账户绑定手机号。网点工作人员见状顿时警惕起来,在征得老人同意后查阅其手机通话信息后发现,对方多次通过视频通话软件跟老人联系,与近期高发的视频通话新型诈骗高度相似。网点工作人员一边劝阻老人不要相信对方,一边帮助拨打110报警,老人这才冷静下来并意识到自己上当了,避免了可能遭受的经济损失。

当前,新型诈骗套路层出不穷,AI新型技术诈骗、视频通话电信诈骗,让防不胜防。工行上海分行积极应对,以网点为阵地,做好到店客户“四询问一告知”、主动识别和及时风险提示,帮助客户识破各种名义的诈骗活动,成功阻断第三方诈骗行为。另一方面,坚持主动出击,进一步发挥科技赋能优势,积极推动金融风控体系从“人防”向“技防”、“智控”转变。2023年,工行上海分行运用大数据和工行融安e

信等平台,搭建并投产涉案资金防阻系统,有效干预银行个人账户向反诈中心涉案账户转账,相关统计数据显示,工行上海分行全年成功堵截电信诈骗汇款1.9万笔,帮助客户直接避免损失1.8亿元。



保护消费者权益,是工行上海分行对金融消费者的一贯承诺。中国工商银行上海市分行表示,将强化使命担当,秉持金融为民、消保利民的理念,不断完善全流程消费者权益保护管理体系,夯实“大消保”管理格局,以新思维、新举措和新面貌为客户提供更好的服务体验,用实际行动回馈金融消费者的信赖。

