



打造“大消保”新格局 护航金融消费者权益

中国工商银行上海市分行多维度筑牢消保防线

“3·15”国际消费者权益日来临之际,中国工商银行上海市分行全面开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,切实提升消费者金融素养及风险防范意识,营造和谐健康金融环境。



智慧宣教 构建金融安全立体生态

3月以来,工行上海市分行全市400多家网点围绕“保障金融权益,助力美好生活”主题,通过厅堂微沙龙、设摊咨询、公益讲堂等形式构建辐射式宣教网络;组织青年志愿者走进社区、商圈、企业、校园和农村,持续开展多元化、多渠道、高频次的金融知识普及活动。不仅如此,工行上海市分行精心制作“3·15风险提示”消保快闪短视频,在虹桥机场等人流密集区开展集中式宣传,触达人次超过10万;在工行手机银行开展为期10天的“金融知识在线有礼”活动,累计参与用户突破50万人次。

3月13日,上海银行业保险业纠纷调解中心主办、工行上海市分行承办了2025年上海地区“3·15”消费者权益保护大型活动。活动现场,工行精心打造的金融消保集市成为现场人气焦点,40家金融机构于金融消保集市特设金融知识互动专区,为金融消费者提供了全面而细致的金融教育服务,对消费者关注的焦点问题给予了专业而即时的解答,形成了金融知识普及与风险教育的良性共振。

制度筑基 锻造消保治理钢铁长城

工行上海市分行紧紧围绕金融知识普及、消费者权益维护两大主题,持续推进“大消保”工作格局建设——持续对标国家金融监督管理总局上海监管局“消保专项治理年”、“消保深化治理年”、“消保规范治理年”工作要求,建立、健全消费者权益保护办公室各项职能作用,结合日常实际业务及工作发展思路,进一步夯实专业部门和分支机构的主体责任,拓展横向联合宽度,扎实纵向联动深度,实现专业部门与分支机构责任穿透式管理,有效筑建消保制度“防火墙”。

同时,持续发扬和传承新时代“浦江经验”,各级单位领导带头下沉一线,把情况摸清、把问题找准,为基层消保工作赋能,把客



户的操心事、烦心事办成放心事、舒心事,切实落实惠民生、暖民心的工作,努力提升金融消费者的服务体验。

服务蝶变 绘就全龄普惠金融图景

工行上海市分行深入贯彻落实党中央、国务院关于优化支付服务、提升支付便利性的决策部署,聚焦适老服务、外卡受理、现金支付、外币兑换、账户服务、移动支付等重点领域,不断提升服务水平,持续形成“基础-标杆-旗舰”三级服务体系,提供更周全、更贴心、更全面的便捷化金融服务。

工行上海市分行加快推进养老金融特色网点建设,如紧密围绕老年客户的服务需求与习惯,建成工总行级养老金融旗舰特色网点2家、标杆特色网点28家、基础特色网点145家。其中,行内首家市级无障碍暨养老金融特色旗舰网点徐汇裕德路支行成功入选住建部“无障碍环境建设优秀典型案例”,辖内普陀沪太新村支行配备无障碍自助银行、无障碍VIP室、无障碍厕所等高标准硬件设施,以全方位、高品质的服务为老年群体和残障群体提供更为细致入微的关爱与帮助,荣获上海市银行同业公会、上海市残联授牌的“上海银行业无障碍环境建设网点”称号。目前,工行上海市分行在辖内400多家网点均已配备了专属座椅、爱心窗口、无障碍设置等适老设施和安全提示的基础上,进一步规范包括呼叫按钮、轮椅、拐杖、急救箱、存取款机、AED自动除颤仪等服务用品的统筹协调。此

外,工行上海市分行在推进适老服务数字化方面也采取了一系列措施,推出长辈支付便利化新功能,添加企微视频辅导,围绕长辈业务办理偏好及数字化运用能力,以易懂、易操作的指引助力长辈跨越“数字鸿沟”。

为解决老年客群、外籍来华人士在消费支付中遇到的困境,工行上海市分行不断优化支付体系,在全市所有网点推广“零钱包”服务,特设小面额兑付专窗,截至2025年1月,全市新增超过200台自动柜员机支持10元小面额现金自助取现;选取部分网点作为个人外币现钞取钞特殊备钞点,全面提升境外人士在华的外币取款、人民币兑换的便利性。

初心如磐 书写金融为民时代答卷

工行上海市分行聚焦“一老一少一新”等重点客群,不断优化升级专业化服务。

针对“银发”客群,以金融社保卡、上海市敬老卡、津贴代发等业务合作为切入点,持续强化“社+银”网点对接机制,确保全市300余家社区服务中心均有对口网点专人维护。围绕春节、端午、中秋、重阳等重要敬老节日开展敬老主题活动,活动形式包括到店问候礼、指定业务办理有礼、养老社保、健康养生、中华文化、观影观剧等网点沙龙讲座及体验式活动,传递对长辈的情感关怀,提升长辈养老生活品质。

针对“青年”客群,利用寒暑假走进社区托教所、利用开学季走进辖内合作高校,加强青少年客群对金融基础知识的了解及掌握,树立正确的金融观和消费观,并就常见的校园金融诈骗套路开展宣传,努力营造有利于青少年健康成长的学习环境、生活和社会环境,增强广大教师、家长和孩子们的自我保护意识和依法维权意识。

针对“新市民”客群,以全市“工行驿站”为阵地,提供专属化、便捷化的金融业务咨询及办理服务;推出专属借记卡以及工本费、年费、小额账户管理费等多项费用减免,并在手

机银行开设新市民服务专区,涵盖安居、创业、社保医疗、养老等四大场景业务,做好流动性就业人群的开户服务工作,强化防范电信诈骗的客户宣传,率先上线涉案资金防阻体系并进行精准拦截,切实守住人民群众的“钱袋子”。

反诈尖兵 构筑资金安全铜墙铁壁

当前电信网络诈骗呈多发、高发态势,工行上海市分行一方面不断深化反诈宣传教育工作,充分发挥营业网点宣传主阵地作用,通过摆放反诈宣传标语、张贴反诈海报、播放反诈短视频、柜面风险提示等,帮助老百姓提升电信诈骗防范意识;另一方面,持续加强员工业务培训,提高一线服务人员的专业素养,帮助其提升可疑线索的挖掘能力,同时在日常网点运营中,持续强化账户风险管理,加强尽职调查,对异常转账开展风险提示、电话回访,尤其针对老年客户,及时了解其取款及转账用途,必要时与其家人联系核实。

此外,积极发挥纵向合力、横向协作、警银联动的作用,运用大数据人工智能技术以及工银“融安e信”等平台,构建“事前预警-事中拦截-事后追溯”的全链条防护网。2024年,工银“融安e信”在网银、自助终端、ATM等渠道自动拦截可疑电信诈骗汇款4千余笔,为客户避免损失近4亿元。同时,工行上海市分行与上海市反诈中心共同搭建的涉案资金防阻系统持续发挥成效,累计阻断可疑交易4万余笔,帮助客户避免损失近8亿元,为公众筑牢资金安全的“智能长城”。

护消费者合法权益,是中国工商银行上海市分行对金融消费者的一贯承诺。工行上海市分行表示,将继续强化使命担当,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。

