

工商银行蚌埠分行

红色基因铸就金融防线 清廉建设守护百姓钱袋

金融消防线，工行与您共筑。在“3·15”国际消费者权益日到来之际，工商银行蚌埠分行以“保障金融权益 助力美好生活”为主题，通过精心策划的金融知识普及活动，让清廉金融理念扎根服务一线，绘就了一幅金融消保服务为民的生动画卷。

党建引领 聚合力 消保服务暖民心

3月12日一早，工商银行蚌埠分行党委书记、行长顾昕，副行长蒋怀荣带领党员先锋队出现在蚌埠市集中活动现场。在印有“红色工行 暖在珠城”的展板前，佩戴党员徽章的工作人员构筑起金融服务阵地，为市民提供集金融知识普及、反诈技能传授、权益保护咨询于一体的综合服务。展台上，“党员示范岗”标牌与金融知识手册整齐排列，构成一道亮丽的红色风景线。

聚焦维护金融消费者权益，现场工作人员着重介绍了金融消费者所享有的八项基本权利，包括安全权、知情权、自主选择权等，告知消费者在金融消费过程中，若自身权益受到侵害，要及时通过合法途径维护自身权益。同时，大力宣传打击非法金融中介活动，揭露非法金融中介机构以高额回报为诱饵、虚假宣传等违法违规行为，警示群众远离非法金融活动，守护好自己的“钱袋子”。



消保阵地 显担当 阳光服务惠民生

除了集中宣传，本次活动还深入多个基层社区，让金融知识来到百姓身边。在宋滩社区活动现场，工商银行蚌埠分行采取“线下+线上”立体化宣传模式。线下通过展板展示、手册发放、咨询解答等方式，向老年群体详解八项金融消费者基本权利，特别是耐心细致地讲解常见的金融诈骗手段，如电话诈骗、网络诈骗、养老诈骗等，并结合实际案例，详细分析了这些骗局的特点和防范方法。工作人员

还现场演示了如何识别虚假信息、如何保护个人金融信息安全等实用技巧，让老人们听得懂、记得住、用得上。

参与活动的刘阿姨表示：“现在的诈骗手段层出不穷，我们老年人很容易上当受骗。工行的宣传让我们学到了很多实用的金融知识，以后遇到类似情况就知道该怎么应对了。”

除了现场宣传，工商银行蚌埠分行还充分利用线上渠道，通过微信公众号、手机银行APP等平台，发布金融知识普及文章和视频，扩大宣传覆盖面，让更多的消费者能够便捷地获取金融知识。



清廉金融筑防线 金融为民守初心

今年的活动中，工商银行蚌埠分行还创新性地将党建引领消费者权益保护工作和清廉分行建设工作巧妙融入，向广大消费者宣传工商银行蚌埠分行坚持以党建引领、以高度的社会责任感认真做好消费者权益保护的举措，大力宣传“红色工行 暖在珠城”党建品牌的丰富内涵，并通过宣传蚌埠分行正在开展的“政治强廉、机制固廉、监督促廉、文化润廉、组织育廉”五大行动，展现该行加

强清廉金融建设、助力高质量发展的务实行动。

此次“3·15”金融宣传活动，是工商银行蚌埠分行践行社会责任、服务广大消费者的重要举措。活动开展成效显著，共发放宣传折页600余份，解答群众咨询50余次。活动的开展，有效增强了金融消费者的风险防范意识和自我保护能力，为营造和谐稳定的金融消费环境发挥了积极作用。

“将党建红色动能转化为服务效能，让清廉金融文化浸润服务全程，不仅筑牢了百姓金融安全防线，更架起了银行与群众之间的‘连心桥’。”顾昕表示，站在新的起点，该行将继续以党建引领发展，用清廉护航服务，为构建和谐金融生态环境、护航地方经济高质量发展贡献更大力量。

文字：郝玉琳 图片由工行蚌埠分行提供

建设银行蚌埠市分行

党建引领 廉政护航 共筑2025满意消费新生态

保障金融权益，助力美好生活。近年来，建行蚌埠市分行以“党建引领、廉政护航、科技赋能、普惠为民”为核心理念，紧扣“共筑满意消费”主题，深入推进消费者权益保护工作，全力打造“有温度、有力度、有深度”的消保服务体系。就上述消保服务体系的具体内容，记者采访了该行副行长吴素娟。



记者：当前，建行蚌埠市分行在消费者权益保护方面的重点有哪些？

吴素娟：首先是热点问题整改，针对近期消费者集中反馈的理财收益不及预期、个贷提前还款、贷款息费争议、信用卡逾期等问题，由分管行领导牵头组织业务部门、消保部门研讨，制定提升客户满意度方案和可行性的措施，加强过度营销治理，规范短信推送频率与内容；然后是持续优化服务，全辖网点部署智慧柜员机（STM），覆盖非现金交易外的高频业务。推行“无纸化”业务办理，减少纸质凭证使用；整合开户、签约等跨业务环节，实现一次办理，同时定期开展员工服务技能、消保能力、数字化经营等培训，提升员工综合素质；第三是落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，定期公示投诉处理数据与典型案例。

记者：这些措施，具体是怎样保障强有力地推动的呢？

吴素娟：做好金融消费者权益保护工作，是

践行金融工作政治性、人民性的集中体现，这其中党建引领是关键，党建引领不仅强化了党组织的政治功能和组织功能，更将“以人民为中心”的服务理念转化为具体实践。我们强化顶层设计与制度保障，建立了“党委领导、部门协同、支部落实、党员带头”的四级责任体系，明确各级党组织书记为消保工作第一责任人。

我们还注重发挥党员在消保工作中的先锋模范作用，服务窗口突出“红色力量”，全行党员佩戴党员徽章上岗，承诺“首问负责制”，主动化解客户矛盾。组建“党员突击队”，针对复杂投诉案件（如理财纠纷、跨境汇款争议）提供专项支持，推动解决率提升至98%以上（2024年数据）。以党员组建“张富清党员突击队”，带头参与“金融知识进社区”“银发护航”等活动，深入社区、菜市场、农村集市普及消保知识，2024年累计开展线下活动60余场，覆盖群众超2万人次。

党建工作还正在与消保工作深度融合创新，我行将营业网点与蚌埠城市区域相结合，划分“党员责任区”对接，开展差异化服务，实现“党建+网格化服务”。例如在乡村振兴重点县

域，党员团队就联合村委会设立“助农消保服务站”，普及金融知识、支付安全等知识。

应该说，我们的消保工作颇有成效，2024年全行客户投诉响应率100%，解决率100%，客户满意率超98%。

记者：有了党建引领这个核心，建行蚌埠市分行的消保工作是不是独具特色？

吴素娟：确实可以这么说，我行通过“党建+本地化服务+数字化创新”的深度融合，将消费者权益保护融入地方经济发展大局，形成了可复制、有温度的实践经验，为国有银行基层机构履行社会责任提供了有益参考。我介绍其中的三个特点——

针对蚌埠农业人口较多的特点，在县域及乡镇设立“乡村振兴消保驿站”，在怀远县、五河县等地，党员志愿者定期开展“田间地头”反诈课堂，讲解非法集资、电信诈骗典型案例，为最基层的农民提供金融知识宣传、反诈咨询等便民服务；聚焦蚌埠本地小微企业和个体工商户，

推出“金融知识进市场”活动，普及电子支付安全、信贷政策等知识，设置“普惠金融咨询专窗”，为小微企业主一对一解答财务规划、风险防范等问题。

数字化场景化创新方面，联合蚌埠市各社区，打造线上消保服务平台，通过微信群推送反诈提示、理财风险解读等内容，已覆盖超10万户居民。在多家高校开展主题讲座，组织学生参与反诈宣传志愿服务活动。

特别是在重点领域风险防控方面，我们联合公安部门建立“警银联动反诈机

制”，实时拦截高风险交易，2024年成功阻止电信诈骗转账12起，涉及金额超100万元。在营业网点设置“公示栏”，公示投诉渠道、服务承诺及产品风险等级，增强客户知情权。



文字：郝玉琳 组稿：刘卫东 图片由建设银行蚌埠市分行提供