



徽商银行蚌埠分行

守正创新护民生 消保赋能开新局

在金融高质量发展的时代进程中，金融消费者权益保护工作的重要性愈发凸显。作为地方金融主力军，徽商银行蚌埠分行深入践行“金融为民”初心，将消费者权益保护作为服务民生、防范风险、推动高质量发展的重要抓手，置于全行战略发展的核心位置。

2024年以来，该行通过制度化建设、精准化服务、体系化宣教三大维度，开展线上线下消费者权益保护相关活动近百场，覆盖群众超80万人次，构建起全方位、立体化的金融消费者权益保护体系，覆盖城乡、贯穿全年的消保工作矩阵在保护金融消费者权益、提升公众金融素养、护航蚌埠经济发展等方面发挥重要作用，为打造安全、和谐的金融消费环境注入了强劲动能。



机制建设 夯实长效发展根基

徽商银行蚌埠分行长期以来将消费者权益保护作为公司治理、企业文化建设和经营发展战略中的关键环节，逐步建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

通过完善组织架构、强化制度建设和优化考核机制，该行为消保工作提供了坚实的制度保障。该行成立了以分管行长为组长的消费者权益保护工作领导小组，下设办公室，统筹协调各部门职责，同时设立专职消保专员，各支行配备专人对接投诉处理，形成了上下联动的消费者权益保护机制。在具体业务办理中该行严格执行《消费者权益保护审查管理办法》等法律法规，确保消费者权益保障到位，如，建立“双录”专区，确保理财销售透明合规；完善投诉处理机制，全年自收投诉办结率达100%。

长效治理还需提升员工素质，为此，徽商银行蚌埠分行培训考核并重，提升队伍能力，按季度开展员工消保培训，内容涵盖“八项权益”、投诉处理技巧等，全年培训覆盖超千人次。将消保工作纳入支行目标责任制考核，设置“公众服务与教育”专项指标，考核结果与绩效挂钩。

为了防范外源性的服务质量问题，该行依照《徽商银行产品合作方管理指引》要求，对合作机构按照“谁使用、谁管理”的原则，实施选聘及风险和日常管理，一经发现合作机构存在资质不符、数据来源不明确或不合规、产品和服务有安全隐患、严重侵害消费者权益等情况的，不得与其开展合作。在已经开展合作的考评中，一经发现上述行为的，立即终止与其合作，并于上述情形完全消除前禁止与其合作。

在满足适老化服务的同时，针对残障人士，网点建立了无障碍通道并公示求助电话，在厅堂内配备了轮椅等便民设施，同时设立了爱心窗口，以提高残障客户的体验。各支行还纷纷在提升服务质量这个赛道“各显其能”——如科技金融支行为重症患者家属开辟社保卡换发绿色通道，龙湖支行在高考期间搭建爱心驿站等，各网点还针对农民工、新市民群体等创新推出“权益明白卡”，将八大基本权利、反诈要诀等核心知识浓缩成便携

手册，在建筑工地、劳务市场等场景开展定向宣传。

守住百姓“钱袋子”，筑牢风险防控屏障。徽商银行蚌埠分行多次堵截电信诈骗案件，牢牢护住了百姓的“血汗钱”，如宏业路支行以高度敏锐和充分耐心，成功拦截老年客户3.3万元资金损失，展现出基层网点“金融哨兵”的重要作用。在津浦大塘公园开展的八机构联合宣教中，该行重点解析“三适当”原则，帮助百余名投资者树立理性消费观念。

多维联动 构建全民宣教格局

面对金融风险形态的持续演变，徽商银行蚌埠分行将提高公众金融素养和风险防范意识作为消费者权益保护工作的重点，大力开展金融知识宣传教育，构建起了“线下阵地深耕+线上矩阵联动+重点人群突破”的立体宣教格局。

在物理触点建设方面，全年开展“金融消保在身边，保障权益防风险”“金融知识万里行”、“金融为民谱新篇，守护权益防风险”等系列活动，组织20多场线下主题活动，足迹遍及怀远县新上村、五河县大新镇、禹会区秦集镇彭巷村等9个村镇。在城市则以商圈、学校、社区等人群聚集区域等为支点，打造“纳凉扇宣权益”“爱心送考传

知识”等场景化宣教模式，累计发放折页2.3万份，触达群众逾5万人次。

与此同时，该行数字传播矩阵同步发力，全年在蚌埠日报全媒体矩阵等发布专题报道12篇，微信公众号推送反诈专题11期，原创微视频以真实案例演绎诈骗防范技巧，配合“高管讲消保”系列动画，形成了“图文+视频+直播”的全媒体传播链。青少年金融教育取得突破性进展——与蚌埠第三实验学校共建“银校反诈联盟”，为200余名师生开设专题课堂；“小小银行家”活动吸引160余名小记者深度体验货币知识、点钞技能，充分实现“教育一个孩子、影响整个家庭”的辐射效应。

服务创新 打造暖心金融生态

消保为民，日常服务是传递金融温度的核心载体。徽商银行蚌埠分行以暖心金融服务为目标，在持续优化常规服务的同时聚焦老年人等特殊群体需求，以服务温度破解金融适配难题，树立起“有温度的银行”的品牌形象。

该行根据网点具体情况加快推进适老化改革，目前城区已挂牌5家适老化服务网点，分别为蚌山支行、中荣支行、涂山东路支行、淮上支行、东淮支行，县域已挂牌三家网点，分别为怀远支行、固镇支行、五河支行，网点均按星级网点创建要求，开设绿色通道及专属服务窗口，窗口贴有明显标识，配备

老花镜、医药箱等便民设施，为老年人营造舒适温馨的服务环境。STM智能终端、手机银行通过系统识别客户年龄，对55岁以上老年客户自动提示切换至适合老年人使用的版本，页面字体自动放大突出显示。每个网点还指定一名具备丰富经验的工作人员具体受理老年客户咨询服务事项并佩戴“长春花及老年人优先”胸牌；建立老年客户厅堂首问负责制和引导分流机制，最大限度缩短老年人办理三代社保卡换卡、开户、支付结算等业务等候时长。为尊重老年人支取习惯，柜台配足配全小面额人民币并优化钞别质量。

多年来的深耕实践，使徽商银行蚌埠分行消费者权益保护工作实现了从“被动响应”向“主动优化”的跨越式发展。该行金融知识普及及覆盖人群持续增长，群众满意度不断提升，电信诈骗发案率同比下降。2024年，该行还以形式新颖、效果良好、表现突出的消费者权益保护活动，受到了蚌埠市银行业协会的感谢和表扬。

站在新起点，开创新局面。徽商银行蚌埠分行党委书记、行长聂海申表示：“守护金融消费者权益永无止境，我们将以更高标准构建‘大消保’系统，让金融安全的阳光普照珠城大地，让徽行服务的温暖触达每位消费者。”