

交通银行湖北省分行

践行消保责任使命 筑牢反诈安全防线

落实国家战略、支持实体经济、服务社会民生是金融业义不容辞的责任和使命。交通银行湖北省分行全面落实党的二十大精神、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神,始终把保护金融消费者权益和解决人民群众急难愁盼问题作为一切

工作的出发点和落脚点,不断健全完善消费者权益保护工作机制,持续提升消保服务水平和金融反诈力度,切实将消费者权益保护工作落到实处,在服务国家战略和民生福祉中展现责任担当。

强化消保理念 筑牢反诈防线

消保权益无小事,金融消费者权益保护具体而细微,事关人民群众切身利益。银行作为服务民生的“主战场”,是做好反诈工作保护群众财产安全的重要防线。

高层引领“学”消保。交通银行湖北省分行始终依法保护消费者权益作为“第一责任”,不断加强组织领导,提升消保质效,以高质量党建引领高质量发展,切实履行金融工作的政治性和人民性。分行党委高度重视消保工作,组织全面学习《中国人民银行消费者权益保护实施办法》、消费者权益保护管理办法、实施细则等消保服务工作相关文件、制度、办法,强化员工的消保责任意识。

内外兼修“讲”消保。该行积极强化

支行行长带头作用,对内对员工部署消保要求,倡导诚信经营,更好地保障消费者权益,提升消费者金融素养。

亲访客户“做”消保。该行主动倾听消费者心声,聚焦消费者热点、难点问题,提升服务体验。在反诈工作方面,积极采取措施,筑牢反诈防线。通过加强内部风险管控,对电信诈骗进行早识别、早预警、早处置。同时还利用科技手段,推出了一系列科技防控工具,有效阻断涉案资金外流,形成对电信诈骗的强大威慑。

通过一系列“学”“讲”“做”,推动全员争当消保反诈的学习者、传播者和践行者,展现交行“金融为民”新担当。



交通银行湖北省分行积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,向市民普及金融知识。

坚持消保为民 扩大反诈影响

消保关乎金融责任,反诈牵系万家灯火。

今年1月,一位单位财务人员紧急致电交通银行武汉硚口支行柜台,表示有人冒充公司董事长,在公司群里告知财务需转账300万至杭州某公司账户,转账完成后发现被骗。网点了解情况后,当机立断马上联系对方账户开户行,告知情况和事件的严重性,请求协助紧急拦截该笔资金,同时指导客户迅速报警。一系列操作稳中有序,赶在公安部门出警前将客户被骗的资金“锁定”,为后续追回争取了宝贵时间。后经公安机关和交行的共同努力,300万元被骗资金返还至账户。

“真是太感谢你们的劝告和帮助了!”客户对交行的快速反应、及时处置的专业能力和工作效率再三表示感谢,并为工作人员送来了锦旗和感谢信。

据悉,2023年以来,交通银行湖北省分行已先后保护受害人3.4万人次、保护客户资金1.18亿元,成功堵截1千多笔异常开户,拦截可疑资金828.08万元,挽回群众损失63.36万元,切实保障人民群众财产安全,收到来自多地区公安机关的反诈工作表扬信,并在武汉“资金安全银行”评比中荣获“资金守护先进单位”。

金融为民,消保暖心。交通银行湖北省分行始终秉承“服务先行、消保先行”的理念,“以客户为中心”的服务宗旨,以高度的责任感和使命感,脚踏实地,求真务实,以忠诚干净担当扛起职责使命,以优化管理机制提升效率效益,以法治合规护航企业行稳致远,以精准服务维护消费者权益,筑牢反电信网络诈骗坚固壁垒,为打造安全稳定的金融环境、服务当地实体经济发展贡献交行力量。

畅通消保渠道 深化反诈宣传

在信息化、网络化快速发展的今天,金融安全已经成为关系到千家万户切身利益的重要问题。为了保障广大消费者的合法权益,提升金融安全意识,交通银行湖北省分行始终畅通消保渠道、深化反诈宣传作为工作重点,不断创新宣传方式,加大宣传力度,为构建安全、和谐的金融环境不懈努力。

消保渠道建设持续优化。该行建立了完善的消保培训体系,提升员工处理客户投诉的能力。同时,设立了24小时在线客服,随时为消费者答疑解惑,解决投诉问题。此外,该行还推出了智能语音导航系统,让消费者能够更便捷地找到所需的服务信息,大大提高了服务效率。

反诈宣传力度全面加强。该行多管齐下守护金融安全,在线上,利用微信公众号定期发布反诈案例,警示消费者远离网络诈

骗。线下,积极联合武汉市公安局东新分局开展反诈宣传联学联建活动,讲解消费者权益保护八大权益、支付安全、个人征信、电信诈骗等非法金融活动的风险提示,营造浓厚的宣教氛围,得到了广大群众的普遍认可。

反诈宣传攻势成效显著。该行结合群众喜闻乐见的形式,利用短视频平台发布了一系列反诈知识短视频,通过真实案例的演绎,让消费者更加直观地识别诈骗手段。在持续强化金融安全防线的同时,积极配合公安机关破获了多起金融诈骗案件,有力打击了犯罪分子的嚣张气焰。同时,将反诈宣传和支付结算宣传活动结合开展,向在校学生、老年人、进城务工人员等重点群体揭示涉诈涉赌活动的典型手法及应对措施。2023年开展反诈宣传活动累计675场次,极大地提高了社会公众的金融风险防范意识。

完善消保制度 构建反诈机制

以细密之网,守护消费者权益的每一分每一毫。

交通银行湖北省分行不断完善消保制度体系,确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。

在反诈机制建设方面,构建了覆盖全业务链条的反诈工作体系,开展“风险防控、持续监控、跟踪落实、日常管理、监督检查”多位一体的实时联动监控分析,通过事前、事中、事后全链条网络,实现对电信诈骗风险的全方位防控,筑牢银行反诈铜墙铁壁。

在事前防控方面,分行重点推出了非柜面渠道限额小工具、账户智能动态清理、风险账户轮询管控和黑卡自动管控等

科技手段,并与武汉市反诈防骗信息共享平台实现对接,有效实现了科学精准的账户分级分类管理,形成了涉案账户的“首道防线”,将风险拒之门外。

在事中防控环节,分行上线了个人风险账户实时管控系统,对符合风险特征的账户采取实时管控措施,有效阻断涉案资金外流,形成了具有强大威慑作用的“第二道防线”,确保资金安全无虞。

在事后防控方面,分行依托现金循环机受控账户阻断功能、反诈模型机器人和AI排序以及账户排查集中化等手段,切实实现了账户的跟踪管理和标准化处理,构建了稳固的“第三道防线”,确保每一笔交易都安全可控。

中国光大银行武汉分行

金融服务播撒普惠之光 阳光消保助力美好生活

金融消费者的教育和保护关系到人民群众切身利益,也关系到金融稳定和区域金融风险化解。

以服务播撒普惠之光,以消保助力美好生活。近年来,中国光大银行武汉分行坚持以人民为中心的发展思想,积极贯彻落实党的二十大精神和

中央金融工作会议、中央经济工作会议精神,高度重视消费者权益保护工作,不断丰富“阳光消保”品牌内涵,多维度、多层次、全方面地开展消费者权益保护工作,以专业、贴心、暖心的服务打造消费者权益保护“金钟罩”,为构建和谐的金融消费环境注入金融力量。

制度之基 筑牢消保防线

3月14日,为迎接3.15国际消费者权益保护日,中国光大银行武汉分行党委书记、行长谭梦湘走进武昌首义学院,为在校大学生讲授“金融知识第一课”。

本次“金融知识第一课”主要围绕“诚与信”主题,向同学们讲授金融知识,增强大学生风险防范意识、征信保护意识,希望同学们学有所获、学有所成、学有所用。授课后,谭梦湘与校方领导为6名在校大学生颁发“金融知识宣传志愿者”聘书,志愿者们将承担起校园日常金融知识宣传的职责,将金融知识带给身边的同学们。

火车跑得快,全靠车头带。近年来,中国光大银行武汉分行不断夯实制度建设,注重内部管理,将对消保工作的重视稳步落实为扎实的行动。

行领导带头投身消保工作,行内宣传氛围蔚然成风。2023年该行共组织开展金融知识宣传活动600余

场,参与员工1000余人,网点覆盖率100%,触达金融消费者超210万人次,大大提升了金融服务的获得感和满足感,赢得了群众的一致好评。在武汉某大型小区,有居民表示,光大银行的金融知识宣传送到家门口,行长亲自带队,活动丰富,金融反诈宣传方面非常好,真帮了老百姓不少忙。

此外,中国光大银行武汉分行强化消保长效机制,不断提升管理水平,将消费者权益保护工作纳入经营发展规划,对内构建一套纵贯全辖、横跨各部门的消保工作体系,形成“高层重视、中层担当、基层落实”的消保氛围;对外,依托社会资源,大力开展金融知识宣传教育,努力践行“为民服务解难题”,构建全行参与、社会各界多方支持消保工作的协同机制。同时,该行还不断完善消保全流程管控机制,持续强化消保事前审查机制,消保工作做到了有计划、有制度、有管理、有考核。

普惠服务 优化客户体验

切实维护金融消费者权益,降低客户投诉率,服务是根本。近年来,中国光大银行武汉分行从源头和关键抓起,不断优化客户服务体验,得到广大客户的广泛好评,客户满意度不断提升。

提升数字服务。顺应银行业数字化转型发展趋势,该行持续推进数字银行建设,倾力打造具有光大特色的“科技引领、数据驱动”科技服务体系,助力全行数字化转型。依托该行良好的金融科技发展基础,聚焦场景金融、手机银行及云缴费双APP建设、“财富+”开放平台建设,不断拓展服务渠道,提升服务便利性,优化线上服务平台,为用户提

供便捷金融服务。同时,适应数字化转型发展趋势,进一步加快网点转型,优化网点业务布局,增设部分线下服务网点,辐射更广阔服务范围,将光大银行阳光服务、普惠服务惠泽更多客户群体。

创新金融产品。响应国家创新发展驱动战略要求,践行金融为民服务理念,该行不断丰富普惠金融产品包,创新推出专精特新企业贷、阳光政采贷、阳光e税贷、e微贷、e抵贷、e速经营贷等一系列产品,以满足小微企业多样化的融资需求,提升金融服务的可获得性和便利性,切实服务实体经济发展。

“光大银行的服务真是及时,帮



3月14日,中国光大银行武汉分行赴武昌首义学院开展“金融高管讲消保”活动。

阳光消保 温暖特殊群体

坚持金融为民,践行普惠金融社会责任,中国光大银行武汉分行在消费者权益保护工作上紧抓“一老一少”等重点服务群体,努力提高残障人士等特殊人群金融服务的获得感、满足感和幸福感。

加强金融适老化服务。在分行指导下,辖区内各支行营业网点按照总行标准建设要求,建设敬老示范网点,对外公示帮扶电话等,为出入不便的老年客户提供帮扶;在柜台设置了“爱心窗口”和“老年客户优先服务窗口”;同时网点提供残障人民币兑换、硬币兑换服务,为银发群体提供视频人工服务、保留存单存折等传统服务、上门服务、手机银行简爱版、65岁以上老人短信服务免费等。

关爱青少年金融服务。银校携手,提升学生金融素养。该行明确“一行一校”政策,加强金融宣传进校园。从2019年开始,该行选派金融讲师赴警予中学讲授金融课程,2021年,该行与警予中学成功打造“湖北省金融教育示范基地”,通过开展开学第一课、主题班会、社会实践课、聘任校园金融宣传大使等活动,运用案例展示、模拟演练等教学手段,激发青少年对金融知识的学习兴趣。

提升特殊群体的金融服务。该行各网点配备便民设施。辖属34家支行网点、36家社区支行网点入口根据实际物理环境需要设置了无障碍通道,便于轮椅通行;设置了障碍停车位、轮椅停放位等。结合“我为群众办实事”实践活动,针对残障人士等特殊群体的具体困难和实际需求,努力为其提供便捷、细致、人性化的金融服务。开设绿色通道,特事特办,急事急办,通过上门服务、视频核实等方式,做好延伸服务。

风正时济,自当破浪前行;任重道远,更须快马扬鞭。未来,中国光大银行武汉分行将进一步强化消费者权益保护,践行“阳光服务、美好陪伴”理念,推动消保工作再上新台阶。



中国光大银行武汉分行金融宣传员向武昌首义学院的在校学生宣传金融知识。