

# 清朗金融网络 守护安心消费

## ——湖北省银行业全面开展2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

筑牢安全防护网,权益保护入人心。为深入推进金融消费者权益保护工作,压实全省银行业金融机构金融消保主体责任,切实提升社会公众金融风险防范能力,在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传期间,湖北省银行业协会在监管部门的指导下,组织各会员单位围绕“清朗金融网络 守护安心消费”活动主题,全面开展2026年湖北银行业“3·15”消费者权

益保护教育宣传活动。各银行机构在构建智能化、数字化风控体系,将科技金融的智慧转化为守护百姓钱袋子的硬核力量的同时,开展了全方位的风险警示与精准化的风险防控知识普及教育,大力整治非法中介等金融乱象,提升消费者数字金融素养与风险防范能力,让清朗金融之风吹拂千家万户。

### 多维宣教织密网 金融知识入万家

今年以来,湖北银行业紧紧围绕“消保服务民生”核心主线,坚持科技赋能、场景宣教,将金融消费者权益保护与便民惠民服务深度融合。全省多家银行机构主动下沉服务重心,走进社区、市场、车站、招聘会等一线场景,通过数字化风控、创新化宣传、精准化服务,全方位守护群众“钱袋子”。

工商银行湖北省分行以科技为盾,推广“融安e信”“工银智能卫士”等智能风控系统,运用大数据、人工智能等技术,实现对电信网络诈骗交易的精准识别、快速拦截,构建全天候、智能化金融安全屏障。在2026年“春风行动”暨就业援助季招聘会上,紧扣求职者实际需求,现场设立咨询服务点,重点普及理性借贷、征信维护、防范刷单返利诈骗等知识,为就业创业保驾护航。

兴业银行武汉分行创新推出“金融知识价目表”,在全省近30个社区及生鲜超市,将防范非法集资、识别电信诈骗等提示嵌入日常购物场景。既提醒商户诚信经营、远离非法金融活动,又让居民在买菜购物的同时轻松获取防骗知识,实现“菜篮子”与“钱袋子”双向守护。

针对汉正街服装批发市场每日商贾云集、交易如织的特殊环境,恒丰银行专门组建“消保轻骑兵”宣传队伍,结合经营实际,重点讲解二维码收款安全、账户防诈骗等金融知识,深度剖析冒充客服退款、非法集资等典型骗局,引导商户从“被动受教育”到“主动防风险”。

中信银行武汉分行在汉口火车站设立宣传点,面向往来旅客普及金融维权、个人信息保护、防范电信网络诈骗等知识,结合真实案例拆解骗局,把金融安全知识带上旅途,以流动服务守护群众平安出行。

### 重拳破折新黑手 联防联控控平安

守护百姓钱袋子,关键在于堵住风险漏洞。面对“职业背债”“黑灰产”与网贷诈骗交织蔓延的态势,湖北银行业聚焦“人、事、链”关键环节,全面收紧风险防控红线,联合相关部门开展地毯式摸排与精准打击。通过反诈宣讲和风险提示,力求从源头上铲除网贷诈骗滋生土壤。

“这是我自己的钱,我愿意转给谁就转给谁!”湖北银行长江支行受理一笔大额转账业务,工作人员执行转账前“四必问”发现疑似电信诈骗,迅速启动警银协作机制,经银行、派出所、反诈中心三方近3小时的共同劝导,终于成功拦截诈骗资金。

华夏银行襄阳分行通过“警银联动”,在商圈布设高发电信诈骗案例警示展架,以案释法,讲解商户收款码被篡改、对公账户出租出借等风险,帮助商户避开诈骗“暗礁”。

汉口银行构建“防骗干预链+疑似涉诈账户打击链”双支柱反诈风控体系,通过前置预警、事中干预、末端管控,引入人工智能算法提升精准度,有效压降涉案账户数量,保障客户资金安全。

众邦银行武汉分行自主研发“众智消保平台”,运用人工智能和大数据等科技手段,

构建投诉风险识别、案件全生命周期管理、智能联动、数据驾驶舱四大功能模块;持续优化五级预警模型,建立黑灰产名单管理系统,不断提升消保工作智能化、精细化水平。

为了帮助深陷“职业背债人”圈套的李某有效维护自身合法权益,湖北省银行业协会第一时间开展情况核查与精准帮扶,协助厘清债务关系,并向相关银行机构通报了职业背债人和涉嫌诈骗中介机构的违法信息,多方合力打击非法中介,构建风险联防联控格局。

### 情暖银发守晚晴 金融关爱伴夕阳

银发浪潮奔涌而来,特殊群体的冷暖安危牵动人心。在这座日新月异的城市里,湖北银行业以实际行动传递着金融暖意。

“您看,点这里,字就变大了,看得清吗?”刚学会自助查账的刘奶奶高兴地拍手称赞:“学会了新本领,太实用了。”这个生动的场景,是邮储银行湖北省分行“金晖”服务的一个暖心缩影。从线下优先到数字赋能,该行不仅充分尊重老年客户的习惯,设置“优先特殊号”、加大现金服务保障,同时通过厅堂微沙龙、一对一辅导等形式,帮助老年客户使用手机银行大字版、一键呼叫等适老功能,让他们收获“不掉队”的喜悦与自信。

“我母亲的补贴什么时候才能到账啊?”湖北襄阳老河口市某村百岁老人张奶奶家中,老人家属焦急地向建行湖北襄阳分行求助。老人腿脚不便无法办理银行卡,每月150元的高龄津贴和农业保险补贴已在账户里

“沉睡”了数月。接到求助后,老河口支行第一时间组成“张富清金融服务队”上门服务,一张带着体温的新卡递到老人手中。张奶奶连声道谢:“建行的娃娃们真是及时雨啊!从打电话到拿卡才两个小时,这效率真高!”据悉,通过襄阳全辖582个建行“裕农通”服务站点和10名驻村帮扶干部,建行襄阳分行持续为乡村村民提供便捷的金融服务,让金融温度穿透“最后一公里”。

广发银行武汉后湖支行则上演了一场“暖心速递”。一支由两名员工组成的上门服务小队,驱车往返400公里,为一位高龄且腿脚不便的老人解决紧急金融业务,用实际行动践行了“以客户为中心”的服务承诺。

一辆满载爱心与暖意的“315公益专列”在3月11日上午9时准时出发。中国民生银行武汉分行联合硚口区残疾人联合会,以“春日观光+金融宣教”创新形式,邀请残障人士乘坐公交专列,共赏江城春光。行程中,不仅有专业导游随车讲解,带领大家领略城市美景,更通过互动问答普及金融消保知识,在欢声笑语中提升大家的风险防范意识与自我保护能力。将金融安全送到特殊群体身边,彰显“有爱无碍、金融为民”的责任担当。

交通银行武汉梅苑支行联合静安社区开展社区残障居民专项关爱行动,手把手指导残障居民及其家人使用手机银行无障碍模式及辅助功能,同时剖析冒充公检法恐吓转账、虚假补贴等诈骗类型,强调不轻信陌生来电、短信、链接、二维码;不透露身份证号、银行卡号、密码、验证码等个人信息;不向未经核实的陌生账户转账,助力其跨越“数字鸿沟”。

### 金融为民践初心 精准服务暖人心

货车司机是物流行业的中坚力量,但融资难、融资慢、手续繁一直是困扰货车司机群体的难题。交通银行湖北省分行聚焦货车司机购车、用车、换车、养车全场景,创新研发“交通宝”系列、个人商用车购车贷款等5大纯线上数字化金融产品,实现当天申请、当天放款。让广大货车司机群体真正享受到便捷、高效、安全的普惠金融服务。

农行恩施分行走进公交调度站和滴滴司机休息区,向司机拆解刷单返利、冒充客服退款等骗局,手把手指导核实ETC认证、运单支付异常等诈骗短信,强调保护个人信息。

兴业银行武汉分行推出“新就业群体金融服务快速通道”,为外卖骑手、网约车司机等简化业务流程,以金融之力护航新兴就业群体成长。

浦发银行武汉分行在商圈、外站设立“移动金融课堂”,通过“15分钟微讲座”,讲解防范刷单返利诈骗、个人信息保护、灵活就业人员社保缴存等实用知识,帮助新市民合理运用金融工具。

春风化雨润民生,金融护航守安康。从精准整治黑灰产到全域普及金融知识,湖北银行业用实际行动践行着“以人民为中心”的服务初心。未来,全省银行业将继续凝聚合力,既以雷霆手段斩断非法金融活动源头,又以春风化雨的宣教提升群众素养,让每一位金融消费者都能安心消费、放心理财,共同绘就清朗金融、幸福民生的美好画卷。

# 金融为民守初心 消保护航暖荆楚

## ——中国工商银行湖北省分行2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动纪实

三月的荆楚大地,春潮涌动,万物勃发。在武汉市昙华林历史文化街区的青石板路侧,在江汉路步行街的璀璨灯火里,在销品茂“荆金灵寻金记”的沉浸式秘境中,以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题的金融消费者权益保护教育系列活动正在如火如荼地进行。中国工商银行湖北省分行(以下简称“工行湖北

省分行”)深入贯彻落实国家金融监督管理总局及工商银行总行部署,于3月6日至15日,以“深化创新、深耕品牌、深入基层”为核心导向,创新形式、丰富载体,开展了一系列特色鲜明、务实高效的消保宣教活动,用实际行动践行金融工作的政治性、人民性,让金融消保的春风吹进千家万户。

### 深入基层

#### 让消保服务触达千家万户

金融教育的有效性,取决于触达的精准度。工行湖北省分行坚持深入基层、分类施策,让消保服务如春雨般润物无声,把金融知识送到群众最需要的地方。

工行武汉分行员工走进沌口街道同德社区服务中心,用通俗易懂的语言讲解金融日常知识、普及消费者权益保护要点。从保护个人信息到理性选择理财产品,从防范非法集资到识别电信诈骗,工行员工深入浅出地解析要点,让惠民服务真正落地生根。

校园里,金融启蒙以最生动的方式浸润少年心田。工行武汉分行员工走进武汉海伦堡学校围绕防范校园诈骗、理性消费、拒绝不良网贷等内容,用生动有趣的案例,为孩子们带来一堂别开生面的金融启蒙课。当“楚小宝”人偶出现在教室时,孩子们欢呼雀跃,在互动游戏中记住了“不听、不信、不转账”的防骗口诀。工行随州分行曾都支行将庆祝“三八”国际妇女节与“3·15”消保宣传深度融合,走进随州聚奎门学校,通过趣味游戏向师生普及防范非法集资、识别“代理退保”陷阱等知识。在“反诈模拟实验室”,工行员工协助市民体验“AI换脸诈骗”模拟话术,指导下载“国家反诈中心”APP。“银发守护者”环节中,辖区长寿老人被聘为“社区反诈监督员”,工行志愿者为老人送上暖心礼物并拍摄全家福,定格温馨瞬间。

正是这一个一个基层场景的深耕细作,让金融消保的种子在荆楚大地的沃土中生根发芽。而要让这些种子开枝散叶、深入人心,还需要品牌的力量来凝聚共识、传递温度。

### 深耕品牌

#### 让消保文化浸润百姓心田

品牌是价值的凝结,更是信任的载体。工行湖北省分行着力深化特色消保品牌“楚小宝”的文化建设和品牌传播,将金融知识融入趣味体验,让消保服务在品牌引领下更有温度、更具感染力。



3月10日,武汉市昙华林泛悦中心广场上,中国工商银行湖北省分行精心打造的“消保互动集市”在此火热开市。

2026年元宵佳节,工行武汉百步亭支行营业大厅内张灯结彩。网点精心布置了消保主题灯谜墙,一条条灯谜将反诈技巧、个人信息保护等知识点融入其中。客户们驻足思考、热烈讨论,在猜谜的欢声笑语中,金融知识悄然入心。

武汉市昙华林泛悦中心广场人头攒动,工行湖北省分行精心打造的“消保互动集市”火热开市。“楚小宝金融大冒险”转盘、“反诈套圈”等互动游戏前排起长队,参与者通过答题闯关赢取定制文创礼品。一位正在参与转盘互动的市民被问到“与金融机构发生纠纷时,找代理维权是否更有效”,她思索片刻回答“那肯定啊”,消保志愿者立刻举起风险提示牌:“非法代理维权不仅会泄露您的个人隐私,还可能让您莫名背上债务!真正靠谱的解决途径在这里。”她顺势指向一旁的解纷服务平台,“工行线上纠纷调解平台是官方正规渠道,安全高效还不收取任何费用!”这场充满“反转”的问答,正是活动现场的生动一幕。

在湖北日报于武汉市销品茂举办的“凤鸣荆楚 数字守护——荆金灵寻金记”金融消费者权益保护宣传活动中,工行湖北省分行精心打造“守正驿站”,重点展示适老化改造、服务



中国工商银行湖北省分行员工以温暖亲切的讲解,护航青春健康成长,让金融安全的种子在孩子们心中生根发芽。

新市民等数字金融成果。市民手持“寻金图”前来挑战,通过互动问答集齐“守正宝物”,在古今碰撞的寻金历程中,感受数字金融便利的同时筑牢风险防范意识。活动高潮处,工行湖北省分行与众多金融机构代表同台登台,接受主办方授予的“守正简牍”——仿古竹筒上贴有机构名称与“守正联盟伙伴”字样。代表们双手接过简牍,齐声诵读“清朗金融网络 守护安心消费”的庄严誓词,这一刻,传统与现代交汇,文化传承与金融守护相融。

在武汉市武商梦时代商场,另一场别开生面的消保宣传活动同样吸引众多市民参与。“汉味集市”风格的互动区域内,工行武汉分行精心设计的“金市大作战”主题游戏,将金融消费权益知识融入趣味挑战。市民通过参与游戏赢取定制“金币”,既可体验汉绣、捏泥人、糖画等武汉非遗项目,也可兑换存钱罐等文创产品。这种“学习—实践—奖励”的闭环设计,让金融知识在非遗传文化的浸润中更接地气、更入人心。

品牌的价值,正是在这样的浸润中生根发芽。从武汉百步亭的元宵灯谜到昙华林的消保集市,从“守正简牍”的庄严誓词到武商梦时代的非遗体验,“楚小宝”不仅成为一个IP形象,更成为工行湖北省分行与广大消费者之间的情感

纽带。而这份情感的维系,这份信任的托付,最终需要坚实的制度保障和创新机制来守护。

### 深化创新

#### 让消保机制守护长久安宁

创新是引领发展的第一动力。在金融消费者权益保护领域,工行湖北省分行始终坚持创新驱动,以数字化手段和机制创新不断丰富消保工作内涵,拓展消保服务外延,为千家万户的金融安全筑起坚实屏障。

技术进步的落脚点,最终要回归到对人民利益的守护。工行湖北省分行依托大数据、人工智能技术构建起强大的智能风控体系,精准识别、快速拦截电信网络诈骗交易。据统计,2025年该行通过智能风控系统累计为客户拦截风险交易,避免经济损失超亿元。“融安e信”“工银智能卫士”等防护工具不仅守护着网点柜面交易,更通过手机银行等线上渠道成为客户随身携带的“安全卫士”。在服务特殊客群方面,针对老年人面临的“数字鸿沟”,工行手机银行“幸福生活版”实现大字版一键切换,语音播报、大额交易提醒等“适老化”功能让智能服务触手可及。针对“两司两员”等新就业群体,推出“移动消保锦囊”,将防骗知识制成便

携折页和二维码音频指南,让他们在奔波的间隙也能随时学习。创新不止于技术,更在于服务模式的突破。在国家金融监督管理总局湖北监管局、湖北省银行业保险业纠纷调解中心与地方法院的指导和支持下,工行湖北省分行坚持和发扬新时代“枫桥经验”,以“法院+金融”解纷工作站为实践载体,创新构建“投调结合、访调融合、线上线下一站式服务”的纠纷化解机制,让金融纠纷化解既有速度,更有温度。今年“3·15”期间,纠纷调解工作站成为金融教育宣传的重要阵地,工行湖北省分行员工向前来咨询的市民详细介绍“金融消费者保护服务平台”“金融产品查询平台”“人民法院调解平台”三大平台的使用方法,让消费者充分了解多元化、便捷化的维权渠道。

线上宣传同样有声有色。工行湖北省分行与中央、省级主流媒体联动,在光明网、湖北日报、楚天都市报、湖北卫视等媒体平台先后刊发专题报道,投放公益广告,MG动画短片等生动解读“职业背债”“代理退保”等典型金融风险。在汉口火车站、武汉市江汉路步行街等城市核心地标,15秒消保宣传短视频在LED大屏循环播放。该行微信公众号上,“以案说险”系列原创图文结合真实案例剖析高收益理财陷阱、个人信息泄露等风险隐患,让消保之声传遍荆楚大地。

基层深耕赢得信任,品牌浸润凝聚共鸣,机制创新筑牢屏障。从银发老人到青春少年,从社区居民到新就业群体,这场覆盖全省的消保行动,正以润物无声的方式,守护着广大金融消费者的合法权益,让“清朗金融网络 守护安心消费”的理念深入人心。

(撰文:栾洁 郭令)