

以金融高质量发展  
助力金融强国建设

# 坚持金融为民，全力托举金融消费者“稳稳的幸福”

## 中国银行交出“大消保”优异答卷

新时代新征程，金融工作要站稳人民立场，增强服务的多样性、普惠性、可及性，更好保护金融消费者权益。在建设金融强国的目标指引下，加强金融消费者权益保护既是提振市场信心、防范化解金融风险的关键支撑，也是维护金融安全稳定、促进经济社会高质量发展的必然要求。

打开中国银行的消费者权益保护工作答卷，从构建“大消保”工作体系全过程锚定民生“小确幸”，到“快节奏”拥抱数智化转型，从坚守金融为民的“慢关怀”，到消保为民“没有完成时、只有进行时”的长期实践，中国银行持续优化服务，全力托举金融消费者“稳稳的幸福”。

### 从“大消保”到“小确幸” 聚焦“关键小事”，统筹规划全行消保工作

金融安全，稳字当头。自国家金融监督管理总局提出“构建金融消保新机制，建设‘大消保’工作体系”以来，中国银行一系列完善金融消费者保护制度机制、推进金融消费者保护基础设施建设、优化金融消费者保护工作组织体系的统筹规划陆续落地，“大消保”格局逐渐成形。

消保工作的底色，从来都是民生的暖色。在金融管理部门的指导和行业自律组织的推动下，中国银行的金融消费者权益保护理念贯穿于集团经营发展全过程，并基本建立了自上而下、覆盖治理架构各层级的消费者权益保护工作组织体系，一件件贴近群众的“关键小事”被精准嵌入中国银行“大消保”工作体系的全链条建设中。

在全行规划设计方面，结合金融消费者急难愁盼问题及金融消费者权益保护领域亟待规范问题，中国银行董事会、高管层协同治理格局长效运行，董事及高管层下沉一线，形成调研工作常态化机制，定期专题研究消保议题、统筹规划全行消保工作，完善制度建设的时间表和路线图，推动各项工作有序落实。

在监管政策落实方面，围绕国家金融监督管理总局出台的适当性管理、营销宣传管理等重要制度，中国银行通过制度修订、流程优化、系统升级、培训宣贯等方式，推动各项监管要求融入业务全流程。同时，切实履行中国银行业协会消费者权益保护工作委员会主任单位职责，作为编写组组长单位全程参与制定《商业银行产品适当性管理自律规范》，审核银行业诚信服务典型案例汇编，以务实举措助力银行业消保工作规范化、标准化发展，为行业发展贡献中行力量。

在提升全员消保意识方面，中国银行于2025年首次在现有人才培养体系中增设消保方向专业序列，提升消保人员专业能力，畅通其职业发展通道。全面升级优化消保培训内容，创新培训形式，持续推进消保微案例课程研发与运用，将解决客户问题的宝贵经验扩展为全辖知识库，全方位提升服务客户的专业能力。

中国银行通过持续完善消费者权益保护制度机制建设，让金融消费者诉求得到积极妥善解决。为全行消保工作贯穿于经营管理全过程写下生动注脚。

### 从“快节奏”到“慢关怀” 推动“数字消保”，全天候提供“有温度的服务”

登录中银研修数字化平台的“消保专区”，中国银行员工可学习最新消保政策和案例，参与优化完善消保规章制度，进行产品和服务的消保规范审查、统筹客户服务工作、牵头组织宣教活动……

金融为民，稳字着力。将金融消费者权益保护理念贯穿经营发展全过程，意味着每一名员工都肩负着保护消费者权益的重任，进而形成一项系统性工作，成为中国银行构建“大消保”工作体系的日常。

数字化转型浪潮下，中国银行正在加速构建“数字消保”新模式，建设一套覆盖投诉、消审、预警等消保工作全流程的线上化系统，应用人工智能技术和数据分析技术，提升消保工作智能化管控效能与数字化分析水平。

与此同时，中国银行广泛吸纳意见优化系统设计，智能消保宣教模块将创新设计共享管理功能，建立全行统一的素材库和策略库，支持便捷检索与复用共享，推动优秀教育宣传成果全行共享。

在“快节奏”拥抱数智化转型的同时，中国银行始终不忘消保工作应有的“慢关怀”。

秉持“有温度的服务”理念，中国银行持续健全老年人等特殊群体暖心服务机制，线上打造手机银行“养老金融专区”，实现开户、缴存、投资、查询、凭证打印等全流程线上化、一站式办理；线下推进网点适老化改造，配备无障碍设施等，在产品上，升级岁悦长情卡权益，围绕购药、打车、上门护理等老年客户需求开展优惠活动，用“有温度的服务”传递金融关怀。

此外，中国银行推进手机银行少数民族语言版适配，助力少数民族客户更好享受金融服务；推动未成年人线上代办查询业务模式落地，优化专属服务流程。在渠道上，整合微信公众号菜单栏与手机银行信用卡频道页面，聚合优质服务，提升查找便利性；建立手机银行体验重检机制，持续改进使用体验。

近年来，中国银行持续开展“中行消保·四季相伴”系列常态化活动，针对“一老一少一新”、农村人群、跨境消费者等群体的不同金融知识需求，进行差异化精准宣教，聚焦适老化服务、支付便利化、反诈防非等主题唱响“金融好声音”。中国银行还全面构建多元化宣教培训体系，从内容、形式、渠道三方面创新升级，联动监管部门、公益组织、媒体及集团内部资源，实现覆盖面、影响力、创新性的多重突破。2025年，全行累计开展教育宣传活动超过26.8万次，有效提升了公众金融素养和风险防范意识，相关成果荣获中国人民银行金融行业全国反诈短视频大赛“优秀反诈短视频”。

金融教育宣传工作对于提升消费者金融素养、营造安全放心的金融消费环境、维护金融稳定具有重要意义。

今年春节前夕，针对老年人、外卖小哥、环卫工、返乡务工人

员、学生等重点人群，中国银行在全行发起“筑牢反诈防线，喜迎平安新春”主题金融教育宣传活动，江苏南京葛塘大集“年在一起 您在心上”金融消保主题新春庙会、云南16个地州共同开展的“金警护航春运路，守护万家团圆梦——2026年春运金融教育宣传活动”、四川聚焦成都芯谷园区企业员工开展的“岁末反诈不打烊，平安跨年迎新春”反诈宣传主题活动等一批优秀特色活动涌现。

其中，中国银行江苏省分行在南京葛塘大集推出的“年在一起 您在心上”金融消保主题新春庙会，将金融消保宣传与新春大集深度融合，打造沉浸式金融知识普及场景。活动设置真假币辨别、反诈情报解码等四大主题闯关关卡，将金融知识普及融入互动游戏，将理财防骗要点融入百福墙、赶“吉”入笼等民俗景观和活动，市民在闯关集福、趣味互动中学习反诈防非、假币识别等知识技能。此外，中国银行天津市分行巧妙融合杨柳青木版年画、风筝魏制作技艺等天津非遗元素与消保知识，制作长图《非遗“守”艺传百年 画说消保万家》，以“半印半绘、工笔重彩”的传统艺术形式呈现防骗口诀与风险提示，在社交媒体平台广泛传播，有效提升了消费者的风险防范意识。

### 从“民生温度”到“发展高度” 坚持“金融为民”，持续开创消保工作新局面

高质量发展，行稳方能致远。作为金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域之一，消保工作不仅是履行社会责任的必然要求，也是助力其提升未来竞争力、实现高质量发展的战略支点。

2025年，中国银行坚持“金融为民”，将金融消费者权益保护理念贯穿于经营发展全过程，从全行治理强化、业务机制完善、投诉管控提质、科技赋能突破4个维度，全方位、系统性地推进消保工作，消保管理体系持续筑牢、纠纷化解效率提升、线上化基础初见成效，切实保障客户合法权益。

2026年，中国银行将以“规划引领、合规筑基、数智赋能、精准防控”为工作导向，持续健全“大消保”工作体系，推动消保工作与经营业务深度融合。坚持把消保治理关口前移，健全完善“事前审查、事中管控、事后溯源”消保全流程管控机制，实现消保从“救火”向“防火”转型；坚持“以客户为本”，打造有温度的客户服务体系，及时响应和妥善解决消费者诉求；坚持把科技驱动作为提升消保工作质效的主引擎，构建数字化消保体系。

2026年是“十五五”开局之年，站在新的历史起点，中国银行将积极践行金融工作的政治性、人民性，持续开创金融消费者权益保护工作新局面，努力将金融消保工作转化为推动集团高质量发展的内生动力、转化为满足人民群众对美好生活向往的坚实支撑、转化为服务金融强国建设的责任担当，全方位提升金融消费者获得感、幸福感、安全感，切实走好中国特色金融发展之路。

数据来源：中国银行



中国银行江苏省分行在南京市六合区荷山镇乌石希望小学开展公益行动，以趣味化AI体验为载体生动普及金融知识