



服务有温度 为民显担当

兴业银行描绘金融消保新画卷

做好金融消费者权益保护，是守护人民群众财产安全的民生实事，也是金融机构践行以人民为中心的发展思想的重要工作。

从白发苍苍的老人到远道而来的外国游客，从行动不便的特殊群体到“两司两员”新就业群体，兴业银行深入践行以人民为中心的发展思想，将金融消保工作融入公司治理、业务发展、经营管理、风险防控等全流程，构建同题共答、同向发力的良好局面，用多年如一日的坚持，描绘金融消保新画卷、书写金融消保新篇章。



兴业银行消费者权益保护办公室面向分行常态化开展消保培训，切实提升员工消保履职能力

从“大消保”到“小确幸” 着眼关键小事，筑牢金融消保防线

加强金融消费者权益保护是防范化解金融风险的关键支撑。兴业银行将消费者权益保护上升为全行公司治理的核心命题之一，纳入发展战略、企业文化，从统筹规划到基层执行，推动“消保因子”植入全员“血脉”，让消保工作成为公司全员的行动自觉。

在治理层面，兴业银行董事会下设风险合规与消费者权益保护委员会，在总行设立一级部门消费者权益保护办公室，从组织体系上保障消保工作力量。在制度体系方面，搭建了覆盖消保治理、队伍建设、营销管控、信息保护等各环节的制度体系，形成“横向到边、纵向到底”的“大消保”制度网络。

兴业银行依托制度刚性约束，拓展应用科技手段，于关键小事处着手，筑牢金融消保防线。上线消保审查AI大模型，将消保审查前置到金融产品生命周期前端，并刚性嵌入多个业务系统，目前已累计提示风险24万条，AI意见覆盖率达93%，确保每一款产品、每一项服务面客之前都经过“安全体检”。与此同时，依托大数据、人工智能等科技手段建立“智能预警+人工干预”风险防护机制，针对老年人异常转账、深夜高频交易等可疑行为主动出击，必要时启动延迟到账或弹窗提醒，用技术手段守护群众财产安全。

从“数字鸿沟”到“无碍同行” 聚焦“一老一特”，传递金融服务温度

为贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，兴业银行依托“安愉人生”养老金融服务品牌，在全国打造85家养老金融服务中心，配备3200余名持证养老金融规划师，为老年客户提供一体化综合金融服务。截至目前，累计有22家一线机构获评“敬老文明号”，获评数量为同业最多。

在线上，兴业银行推出手机银行“安愉版”，通过大字号展示、简化操作流程、语音导航等功能，助力老年群体跨越“数字鸿沟”；客服热线开辟老年客户“一键转人工”专属绿色通道，缩短等待时长。在线下网点，开设老年客户优先服务通道，配齐老花镜、应急

血压仪等便民物资，提供方言陪伴服务；针对高龄、重病等行动不便群体，借助移动设备上门办理业务。

自2014年起，兴业银行已连续12年组织开展全行“敬老月”活动，结合公益课堂、厅堂服务、文体活动、上门帮扶等多元服务供给，常态化开设“银发课堂”，普及金融知识、讲解防骗技巧。在老年投资者权益保护方面，兴业银行对65周岁以上客户购买高风险产品开展实时人工回访，再次进行产品风险告知与风险承受能力确认；对80周岁以上客户，系统自动限制最高风险评级，以“刚性约束”为老年投资者筑牢安全防线。

适老服务有温度，无障碍服务见细节。2025年，兴业银行推进3.0版本网点无障碍改造，低位引导台、震动叫号器、盲文密码键盘、低位自助ATM机、现金及非现金柜台容膝位等30余项无障碍硬件设施逐一到位，视障、听障服务专区配套盲文指南、助听设备等工具，保障特殊群体独立办理金融业务，实现“无碍同行”。

从“外籍人员”到“两司两员” 坚持普惠共享，拓展金融消保服务边界

以优质服务助力高水平对外开放，兴业银行持续优化外籍来华人员的金融服务体验，推出中英双语开户指南，全面落实简易开户政策，提升外卡受理能力，推出“零钱包”小面额钞票兑换等服务举措。

兴业银行各地网点结合外籍来华人士实际需求细化服务，让境外来客感受中国金融的开放与便利。兴业银行武汉中北支行为外国游客定制“武汉畅游零钱包”，满足境外游客小额现金需求；兴业银行石家庄固安支行启动协同服务机制，借助翻译工具完成外籍游客结汇业务，助其跨越语言沟通障碍。

此外，作为全国首家支持台胞升级数字人民币钱包的运营机构，兴业银行全力推动港澳台同胞实名数字人民币钱包落地，同步配套多语言服务、繁体操作指引。

针对出海企业外派员工跨境办事难、薪酬结汇繁琐的痛点，兴

业银行推出跨境薪资综合服务，依托“兴业通”代发系统实现批量发薪，外派员工可通过手机APP自助办理结汇，无需跨境往返线下办理。

奔波在路上的新就业群体，同样是兴业银行金融消保服务的重点对象。以货车司机、网约车司机、外卖配送员、快递员为主体的“两司两员”新就业群体流动性强、需求碎片化，兴业银行精准对接“两司两员”群体需求，通过健全服务机制、开放网点服务、深化数字赋能等举措，把金融服务送到他们身边。

从“接诉即办”到“未诉先办” 聚焦源头治理，构建金融消保长效机制

金融消保工作非一日之功，更需长效机制保驾护航。兴业银行将新时代“枫桥经验”融入金融消保纠纷处置，在36家分行设立了85个调解工作站，派驻了332名调解人员，灵活运用行业调解、司法调解等多元纠纷解决机制，“调解优先、调诉结合”，力争将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

除了化解纠纷，兴业银行还致力于让纠纷不发生、少发生。兴业银行建立了“总行统筹、分行执行、支行落地、条线协同”四级工作框架，聚焦“一老一少”“两司两员”等重点群体，推动金融知识普及与消费者教育融入日常、落到实处。2026年银行业普及金融知识万里行暨“普及金融知识‘守钱袋子’”活动期间，全行开展线下宣传活动5022次，网点参与率达100%，各类线上渠道发布原创内容1414篇，让金融知识普及走进千家万户。

值得一提的是，兴业银行以网点“兴公益”惠民驿站为载体，将金融知识普及与便民服务深度融合，通过构建四大主题惠民网络，免费提供40余项便民服务，打造金融知识宣传教育阵地。

一项项数字背后是一个个温暖瞬间：85家养老金融服务中心里，规划师俯下身、放慢语速，指导老人使用手机银行；连续12年开展“敬老月”活动，一杯热茶、一次上门、一声“您身体还好吗”的问候，传递着金融服务的温度……金融消费者权益保护工作不是一阵风，而是一场马拉松。

奋进“十五五”，兴业银行将以更高标准、更严要求、更实举措，持续健全金融消保长效机制，不断深化数字化工具应用，始终把人民群众的获得感、幸福感、安全感作为检验工作成效的标尺，携手社会各界共建健康有序的金融消费环境，为建设金融强国贡献更多兴业力量。

数据来源：兴业银行



兴业银行沈阳分行创新推出金融教育趣味互动游戏，面向老年人、“两司两员”等群体精准开展金融知识普及



兴业银行成都分行网点工作人员在为客户开立社保卡