



海南中行网点综服经理收到客户送来的锦旗。

坚守“金融为民”本色 筑牢金融消保屏障

——海南中行温情守护百姓美好生活



海南中行员工向市民宣讲金融知识。



海南中行网点柜员耐心清点零钞、残钞。

金融之“根”，只有深植于民生土壤，才能蓬勃茁壮；金融之“脉”，只有与消费者权益同频跃动，才能愈发强健。

9月15日，以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的2025年金融教育宣传周活动全面启动。中国银行海南省分行（以下简称“海南中行”）经过精心筹备，一系列“接地气、有温度”的知识普及与便民服务将陆续登场，切实为消费者办实事、解烦忧。

一直以来，海南中行积极践行金融工作的政治性、人民性，始终把增进人民福祉作为各项工作的出发点和落脚点，通过完善机制建设、创新宣教形式、优化客群服务、强化科技赋能等系列举措，构建起覆盖全省的金融消费者权益保护体系，让每一位客户都能感受到金融服务的温度。

筑牢安全防线 点滴守护彰显担当

守护，是沉甸甸的责任；温度，是热腾腾的幸福。

周五傍晚，王先生在转出一笔汇款后，愈发不安，“行长，我刚通过手机银行转了笔跨境汇款，怕是被骗了！”他手指颤抖着向中行洋浦分行刘行长微信紧急求助。

几天前，想找“门路”赚外快的王先生按指引进了某微信群，群里“客服”引导下，他在某“国际交易平台”网站注册开店，做刷单任务。起初小额刷单返利很快到账，他警惕性渐失。这天，“客服”称有大额外币结算订单，不完成恐被关店且要交2万港币违约金，于是连环催促威胁王先生匆忙完成了跨境汇款。随后意识到可能被骗，王先生心急如焚地联系银行。

虽正值周末，中行洋浦分行立刻启动应急机制，网点人员安抚王先生并了解详细情况，管辖行协调资源与省行沟通，省行制定拦截方案。经三方紧密协作，在复杂跨境汇款流程中找到关键节点，顺利在周末前拦截了2万元港币。“多亏了中行，不然血汗钱就被骗走了！”被骗资金回到账户，王先生感激不已。

类似涉诈案例并不少见，但是海南中行总是第一时间响应客户需求，全力守护金融消费者财产安全权——今年6月，海南中行运营中心在短短1小时内成功拦截一笔境外汇款，为客户挽回经济损失9000多元；7月，中行文昌支行在营业网点精准识别1名诈骗分子，并协助警方成功将其抓获。

“这就是中行速度！”“没想到钱还能追回来，这是真正的金融为民！”每当网点传来客户的心声，海南中行员工总会倍感骄傲和荣幸。

长期以来，海南中行严格执行消费者权益保护法和金融监管规定，持续优化和完善覆盖财产安全权、知情权、自主选择

权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权机制建设，竭诚守护金融消费者八项基本权利。

走进海南中行各网点，规范的存款、理财、信贷等信息披露机制；线上线下多渠道的金融知识“课堂”；快速高效的投诉处理机制；助老爱老的完善设备和温暖情怀……无不彰显出该行对消费者权益的高度重视。

以消费者尤为关注的财产安全权和信息安全权为例，该行持续加大金融科技投入，强化安全防护体系建设，运用多重加密技术对客户信息进行存储和传输，保障客户资金安全。

丰富宣传手段 金融知识触手可及

“中行的消保短视频拍的非常真实生动，原来电信诈骗还有这么多新套路，真是长知识了！”在海口某商圈开展的一场金融知识宣传活动中，活动承办方海南中行的金融防诈短视频给市民李先生留下深刻印象。

从《高额回报投资理财是诈骗》《揭露“征信修复”骗局，擦亮你的“火眼金睛”》，到《拒当电诈工具人》《直播贷价》，海南中行系列原创消保短视频得到市民一致称赞。这是该行丰富金融知识宣传手段的一个缩影。

近年来，为让金融消费者权益保护知识深入人心，海南中行构建起“线上+线下”的立体宣传矩阵。

线上，依托手机银行APP、微信公众号等渠道，定期推送反诈案例解析、理财风险提示等实用内容；创新推出系列创意视频，用情景剧、动画等生动形式，将复杂的金融术语转化为通俗易懂的生活场景，让客户轻松掌握权益保护要点。

线下，从校园商圈到市集巷口，从社区课堂到百姓身边，一场场面向不同群体、深入多元场景的消费者权益保护宣传活动温暖而有力地落地生根。

据不完全统计，今年1月，海南中行组织开展“消保知识过大年，敬老助老暖心间”系列宣传活动116次；2月，开展“投资看准‘三适当’，守住钱袋要稳当”系列宣传活动101次；3月，累计开展“3·15”系列宣传活动160余次；4月，在全辖范围开展“共筑反诈防火墙，守住财产保安宁”金融教育宣传活动；5月，以“童趣财商课堂”“校园反诈联盟”和“社区知识驿站”等创新形式开展的“5·15投资者保

护宣传日”专项教育宣传活动精彩纷呈；6月，开展“2025年普及金融知识万里行”活动约166次……随着一场场活动的落地，金融知识跨越地域与群体的界限，真正走进了千家万户。

海南中行相关负责人表示，在每一场教育宣传活动中，该行各级管理人员一线参与，靠前指导，辖内网点覆盖率达100%，员工覆盖率达到100%。

传递金融温情 用心书写为民新篇

“我叔叔急需办理中国银行的储蓄卡，用于领取工资和补助，但是他瘫痪在床，怎么办呢？”近日，中行万宁支行营业部接到一名客户的求助。

“要尽快解决客户难题！”在了解情况后，中行万宁支行第一时间制定服务方案。该行告知客户，可由其叔叔的妻子作为法定监护人，出具婚姻关系证明、身份证明等材料代办开卡；很快，在柜面开完卡后，万宁中行迅速安排两名业务骨干开展上门核实。抵达客户家中后，中行员工仔细核对信息，顺利完成了身份核验、现场拍照等环节。客户的妻子感动地说：“一直为这事发愁，你们亲自上门帮忙，解决了大难题！”

同样是在万宁，某学校周边一位小卖部老板娘也因万宁中行营业部员工的暖心举动感动不已。6月的一天，老板娘抱着装满零散钞票的袋子走进营业部，面露难色地说明情况：“我这100元的现金有4万多，10元、20元和50元的也有将近4万，还有4000多1元残钞，清点难度是不是有点大？”营业部员工见状，立刻回应，“您别担心，我们会仔细帮您清点，确保每一笔钱都准确入账”，这才让老板娘吃下“定心丸”。

由于钞票零散且有残破，无法用点钞机快速清点，中行工作人员们便耐心手工分拣、整理。他们专注于每一张钞票，细致辨别面额、检查残破情况，经过1个小时的协作努力，终于将所有钞票清点完毕，顺利为老板娘存进卡里。

海南中行相关负责人说，中行一直以来都聚焦关乎客户利益的“关键小事”，确保事事有回应，让金融消费者在享受金融服务的过程中更加安心、放心、舒心。

针对老年客户、残障人士等特殊群体，海南中行推出贴心服务：开设爱心窗口，安排专人协助办理业务；提供上门服务，为行动不便的客户解决开户、挂失等

难题；推出手机银行“长者版本”，让老年客户轻松享受数字金融服务。

事实上，能够及时、高效地筑牢金融消保屏障，温情守护百姓“钱袋子”，也得益于海南中行精细化管理和强大的金融科技支撑。

近年来，海南中行持续深化消保品牌建设，将金融消费者权益保护工作深度融入全行的企业文化和经营发展战略中，构建起一套长效、稳固的金融消费者权益保护机制。当前，海南中行正主动参与总行智能消保平台建设，构建数字化消保新模式，以科技硬核护航，实现智慧风控，构筑安全屏障。

同时，该行高度重视内部员工培训，2024年至2025年上半年，分行组织开展消费者权益保护相关培训28场，引导从业人员树立诚信理念，规范营销行为，全面提升员工的消保意识和专业素养，让每一位员工都熟练掌握相关法律法规和业务知识，提高为消费者服务和解决问题的能力。

践行“金融为民”，体现在每一处服务细节，亦体现在每一次践行大行社会责任主动担当。

近日，面对今年第13号台风“剑鱼”的严峻考验，海南中行全力筑牢防风抗灾防线，保障金融服务连续稳定，并在灾后第一时间投入重建工作。

连日来，中行三亚分行组织员工深入田间地头、企业厂区，为受灾经营主体和群众提供金融支持，对受灾暂时不能复工复产的企业，不抽贷、不断贷、不压贷，采取贷款展期、调整还款计划、借新还旧等方式，灵活满足有效需求。根据农户受灾情况，对因受灾暂无能力归还欠款农户提供无还本续贷支持。

“请您放心，中国银行始终在您身边，为您的资金安全保驾护航。我们的7×24小时智能风控系统实时监测异常交易，在办理业务过程中遇到任何问题，随时都能直接联系客户经理，即使是节假日，我们也为您开通了绿色通道，全力为您排忧解难。”中国银行微银行海南省分行微信公众号上一段简短文字，折射出该行对客户的一诺千金。

海南中行表示，未来，将一如既往地坚持“金融为民”理念，积极践行社会责任，不断提升服务质量，织密金融消费者权益保护网，让金融服务跨越山河、触达城乡，为每一份信任筑牢安全屏障，为每一份期待点亮温暖星光。

（慧文 叶念尘）