

筑牢反诈金盾牌 守护银发“钱袋子”

——工行忻州岢岚支行深耕适老化金融反诈服务

□通讯员 白建平



老年群体养老积蓄来之不易,却是电信网络诈骗的重点侵害对象。为切实守护辖区老年客户的“钱袋子”,筑牢金融反诈安全屏障,工商银行山西省忻州市岢岚支行立足基层网点阵地,以合规流程为抓手,将风险识别、风险提示、审慎核实、警银联动嵌入业务办理全链条,打造守护银发群体的“金盾牌”,用严谨规范的金融服务,为老年客户财产安全保驾护航。

随着电信诈骗套路不断迭代翻新,虚假养老投资、保健品返利、冒充亲友求助等骗局层出不穷。部分老年人对新型诈骗辨别能力不足,容易被花言巧语迷惑,在办理转账、汇款、大额支取等业务时,极易落入不法分子布设的陷阱里。该行坚持“金融为民”理念,把老年客户反诈保护作为消费者权益保护工作的重中之重,不搞形式化宣传,而是将反诈管控融入业务全流程,依托标准化合规操作,从源头识别、预警、拦截涉老电信诈骗风险,织密老年群体金融防护网。

强化厅堂岗位履职,把好业务受理第一道关口。该行明确大堂客户经理、柜面人员岗位职责,针对老年客户办理大额转账、异地汇款、非同名账户资金划转等高风险业务,严格落实“三问一核实”合规工作流程。询问资金用途、询问收款方关系、询问是否接到陌生电话诱导,对业务背景存疑的情

况,进一步核实真实交易背景。该行员工重点观察老年客户神情状态,遇到神色慌张、反复催促办理、说不清资金去向、受电话遥控操作等异常情形,第一时间暂缓业务办理,开展风险警示,坚决杜绝“只办业务、不问风险”的简单化操作模式。

在日常业务当中,部分老年客户起初不理解工作人员的问候和劝阻,误以为银行刻意设置障碍。该行要求员工坚持温情劝阻,讲究沟通方式,耐心摆案例、讲风险,用本地发生的真实诈骗事例,向老年人剖析骗局套路,不生硬拒绝业务,而是晓之以理、动之以情,解开老人思想误区。遇到老人执意办理可疑转账,网点第一时间上报风险,同步联系其家属沟通情况,多维度确认业务真实性,守住养老资金安全关口。

完善内部合规管控,健全反诈闭环工作机制。该行梳理老年客群反诈工作细则,把反诈风险识别纳入岗位履职清单,定期组织全员开展反诈业务培训,学习针对老年人的新型诈骗手法、风险识别要点、合规劝阻流程。围绕柜面操作、厅堂识别、风险上报、后续回访等环节细化规范,做到每一笔可疑业务有询问、有记录、有提示、有处置。定期开展案例复盘,对网点遇到的涉诈苗头事件组织全员研讨交流,不断提升一线员工风险敏感度,让反诈防护意识内化于心、外化于行。

视点

工行内蒙古分行协办

汕头分行设立金融纠纷调解站

本报讯(通讯员 郑细芬)为进一步健全金融纠纷多元化解机制,推动金融消费矛盾纠纷从源头化解,基层化解,2026年8月12日,工商银行广东省汕头分行在国家金融监督管理总局汕头分局、汕头市金融纠纷调解联合会的指导下,在该行营业部正式设立“汕头市金融纠纷调解联合会调解工作站”(以下简称“调解站”),标志着该行金融纠纷基层治理、消费者权益保护工作迈上规范化、常态化新台阶。

仪式现场,国家金融监督管理总局汕头监管分局相关领导、汕头市金融纠纷调解联合会相关负责人,以及汕头分行班子成员、相关部门负责人共同为调解站揭牌。汕头分行负责人在致辞中表示,该行始终坚守“金融为民、服务实体”初心使命,此次设立专属调解工作站,是严格落实金融纠纷多元化解制度要求、践行新时代“枫

北海分行2.5亿元普惠“活水”赋能“蓝色金融”发展

本报讯(通讯员 张楚凡 戴好)今年以来,工商银行广西北海分行紧紧围绕北海市向海经济发展战略,深耕“蓝色金融”特色赛道,将赋能海洋产业发展作为服务实体经济、推进普惠金融提质增效的核心抓手。针对本地涉海经营主体经营特点与融资痛点,该行精准施策、创新破局,累计投放超2.5亿元普惠贷款“活水”,精准赋能涉海小微企业高质量发展。

截至2026年6月末,该行“蓝色金融”普惠贷款余额超2.5亿元,同比增长20%,累计惠及涉海小微企业、个体工商户100余家;全辖海洋经济整体融资金额超32亿元,较年初净增1.65亿元,持续为北海海洋经济高质量发展注入强劲金融动能,助力地方特色海洋产业行稳致远。

精准创新产品体系,润泽全链条涉海产业。涉海养殖、海产品加工、海洋商贸等市场主体普遍存在轻资产、抵押物不足的融资难题,制约产业规模化发展。立足海洋产业链各环节差异化融资需求,北海分行持续优化蓝色金融产品矩阵,聚焦海水养殖、海洋水产品加工、临港商贸等特色领域,大力推广“养殖e贷”“制造e贷”“集群商户e贷”等

线上普惠特色产品,以纯信用、低门槛、高效率的金融服务,精准匹配小微主体经营周转资金需求,成功为100余家涉海市场主体纾困赋能,有效打通涉海小微企业融资“最后一公里”。

优化普惠服务模式,跑出涉海融资加速度。贴合海洋产业经营周期灵活、资金需求急的行业特性,该行创新增信服务模式,突破传统抵押物依赖,有效破解涉海企业融资痛点。同时,该行开通涉海普惠贷款绿色通道,精简业务办理材料、优化审批流程、压缩办理时限,实现贷款线上申请、便捷提款,大幅提升融资效率,以精准高效的普惠服务,跑出涉海小微融资“加速度”,切实提升市场主体金融服务获得感。

精准滴灌特色业态,赋能珍珠产业提质升级。该行聚焦本地优势特色海洋产业,重点破解珍珠产销商户阶段性资金周转难题,以高效普惠融资助力特色产业焕发新机。辖区某珍珠经营商户因订单激增,采购资金缺口较大、流动资金承压。了解企业迫切需求后,该行迅速响应、快速对接,依托商户经营流水、销售订单等大数据信息,为其精准投放100万元“经营快贷”纯信用资金,48小

时内完成审批放款,高效补足企业资金缺口。资金到位后,企业顺利完成原料采购、订单交付,经营态势持续向好,同时带动上下游近10家珍珠小微商户稳定经营、协同发展,形成了“一户赋能、全域联动”的产业发展新格局。

筑牢合规风控底线,保障业务稳健可持续。在加大蓝色普惠信贷投放力度的同时,该行坚持发展与风控并重,持续健全“蓝色金融”风险防控体系。结合海洋产业经营特点,优化专属风险评估机制,完善全流程贷后管理体系,动态监测市场行情、企业经营、现金流变化,持续提升风险识别、预警与处置能力,在精准赋能向海经济发展的同时,严守合规经营底线,确保蓝色普惠金融业务稳健、长效、可持续发展。

北海分行将持续立足北海向海经济发展定位,深耕“蓝色金融”、做实普惠服务,持续迭代创新专属金融产品、优化综合服务模式,不断加大对涉海小微企业的扶持力度,全力助推本地海洋特色产业提质增效、做大做强,以精准有力的金融赋能,为北海向海图强、实体经济高质量发展贡献工行力量。

广西

来宾分行 各项贷款余额突破150亿元

本报讯(通讯员 黄龙门)今年以来,工商银行广西来宾分行紧紧围绕地方发展战略,扎实做好金融“五篇大文章”,持续优化信贷结构,提升金融服务质效。截至2026年7月末,该行各项贷款余额成功突破150亿元大关,信贷规模实现新跨越,以源源不断的金融“活水”赋能来宾实体经济高质量发展,彰显国有大行服务地方的责任担当。

作为扎根来宾的国有商业银行,该行立足来宾全国糖料蔗主产区定位,深耕“甜蜜产业”,围绕糖企生产、甘蔗种植、蔗农生产周转需求,用好惠农特色信贷产品,把金融服务延伸到田间地头,全力保障榨季产业链

资金需求,助力糖业全链条转型升级。同时,加大对工业企业、重点工程项目的信贷支持力度,助力地方工业强市建设,持续下沉普惠金融服务,为小微企业、个体工商户纾困解难,降低市场主体融资成本。在助力乡村振兴、保障民生领域,该行不断扩大涉农信贷投放,积极满足农户生产经营、城乡居民消费等多元金融需求。

来宾分行将持续加大有效信贷投放力度,创新金融产品,优化办贷流程,深化政银企合作,把更多金融资源配置到地方经济社会发展的关键环节,为来宾经济高质量发展贡献工行力量。

河北

唐山丰润支行 助力普惠金融业务发展

本报讯(通讯员 白海潮)今年以来,工商银行河北省唐山市丰润支行深入贯彻上级行普惠金融战略部署,紧密围绕区域经济发展特点,以全球信息资讯平台为核心技术支撑,着力破解小微企业融资难题,推动普惠金融业务实现高效增长。截至6月末,该行累计投放普惠贷款4亿元,业务发展呈现良好态势。

丰润支行成立了由主管行长牵头的普惠金融专项工作组,统筹资源配置、过程督导与重点客户营销。在各营业网点配置专职普惠客户经理,依托平台推送的辖区新注册企业线索,实施快速响应机制。同时,组织常态化平台操作技能培训,以提高全员的数据驱动营销和风险识别能力,确保各项举措能够有效落地执行。

丰润支行深度应用全球信息资讯平台内的“营销地图”“产业集群线索”“企业标签

库”等功能,聚焦辖区先进制造、科技研发、现代农业等特色产业,精准筛选目标客户群体。通过整合工商注册、纳税评级、经营状况、舆情信息等多维度数据,有效识别并剔除经营异常、涉诉失信等高风险主体,建立优质企业营销名单。客户经理依据名单按行业分组,通过“经营快贷”“e抵快贷”“特色产业贷”等适配普惠产品,实施精准上门对接,显著提升客户触达效率。

依托全球信息资讯平台强大的数据核验能力,该行大力优化普惠业务办理流程。贷前环节,充分利用平台远程核实企业经营地址真实性、上下游稳定性及关联风险信息,减少传统实地核查环节;贷后环节,启用平台舆情监测和风险预警功能,动态跟踪客户经营变化。业务流程的数字化再造能够有效缩短业务审批周期,提升客户服务体验和满意度,为业务快速增长提供保障。

山东

淄博张店支行送金融服务进工地

本报讯(通讯员 刘寅悦)“以前办卡得请假坐公交去银行,来回折腾大半天,今天在工地上十分钟就办好了,还教我们怎么用手机查工资,真是方便!”在山东方正建工集团建筑工地,来自四川的钢筋工老李拿着新办的工资卡连连称赞道。

据了解,该项目工地在山东省淄博市体育馆附近,周边均为在建施工项目,银行服务机构稀少,加之工期紧张,往返网点办理工资卡耗时费力。了解到项目方的代发工资需求后,工商银行淄博张店支行迅速启动应急服务机制,主动与项目方对接,利用周末时间,抽调业务骨干组建服务团队,依托流动银行车和现场外派终端,在施工一线搭建起临时金融服务点,将柜台服务延伸到工地,从源头解决“开卡难、跑路远”的实际问题。

为确保现场服务高效有序,该行提前制定服务方案,组建两支服务团队协同配合。流动银行车团队负责核心开卡业务,依托车载智能终端,现场完成身份核验、信息录入、

实时制卡及工资卡即时激活,实现“即开即用”;移动外派终端团队则专项负责社保卡换发及各类支付功能的开通指导,耐心解答工友的金融问题。两支团队分工明确、前后衔接,工友先在流动银行车上完成开卡,随即由移动终端团队引导其开通相关支付功能,全程流水线作业,极大减少了工友的等待时间。现场还专门设置了休息区,提供饮水和防暑用品,让工友感受到来自工行的清凉关怀。

在业务办理间隙,工作人员同步开展金融安全宣教工作,发放防范电信诈骗宣传资料,讲解常见电信诈骗套路、洗钱风险及银行卡安全使用要点。针对建筑工人流动性强、信息获取渠道有限等特点,重点提醒大家“不轻信陌生链接、不透露验证码、不随意扫描不明二维码”,帮助工友提升金融安全素养,从源头上筑牢风险防范线。

当日,该行累计为100余名农民工办理了工资卡及社保卡,并指导开通相关支付功能和账户服务,实现基础金融与延伸服务“一步到位”。

福建

漳州分行营业部 将“清凉站”搬进劳动者心坎里



营业部工作人员为外卖骑手送上饮用水。

本报讯(通讯员 庄钟震 杨雅玲)连日来,福建漳州持续高温,整座城市开启酷暑“炙烤”模式。2026年8月6日,工商银行漳州分行营业部组织员工主动走出网点,为一线户外劳动者送去清凉关怀。同时,营业部全面敞开厅堂服务大门,升级“工行驿站”服务功能,将网点打造为高温天气下户外工作者随时可入、随时可歇、随时补给的暖心“清凉港湾”。

一瓶清水,送上烈日下的暖心关怀。网点门前,一名身着反光背心的环卫工人刚停下作业车辆,抬手擦拭额头汗水,营业部工作人员立即上前,双手递上冰镇饮用水,贴心叮嘱:“师傅,歇会儿再干,一定要注意防暑。”没有繁琐仪式、没有刻意造势,一句朴实的叮囑,一瓶清凉饮用水,用最真诚的举动温暖一线劳动者,成为酷暑街头最质朴、最动人的慰藉。

一隅休憩,守护奔波中的烟火初心。网点工作人员主动邀请途经的外卖骑手进店纳凉休息,凉爽静谧的厅堂内,工作人员及时送上饮用水,引导骑手卸下装备、舒缓疲惫。平日常里争分夺秒、步履匆匆的城市“赶路人”,在“工行驿站”收获了难得的松弛时光。免费饮水补给、舒适休息空间、安静无扰的停留环境,让这里不仅是夏日纳凉避暑的便民点位,更是户外劳动者奔波路上蓄力续航的“能量充电站”。

一份坚守,打造不打烊的民生驿站。从户外即时送清凉的贴心补给,到厅堂沉浸式优服务的暖心休憩,漳州分行营业部以“走出去+迎进来”的双向服务模式,将对户外劳动者的尊重与关爱,转化为精细化、常态化的便民服务举措。这份夏日温情并非短期限定举措,更是“工行驿站”践行金融为民、深耕民生服务的生动缩影。