

交通银行荆州分行:

## 筑牢消保“硬防线” 擦亮民生“暖底色”

□ 记者 李晓华 通讯员 钟子豪

作为扎根荆州的国有银行,交通银行荆州分行始终坚守“金融为民”初心使命,以党建为引领,将金融服务深度融入地方经济社会发展大局,聚焦实体经济、金融消费者权益保护、特殊群体服务保障等核心领域,以模式创新破题、以举措优化解题、以温度提升答题。

从精准滴灌小微活水利到严守百姓“钱袋子”,从反诈宣传全覆盖到适老服务零距离,交通银行荆州分行以专业铸就信赖,以温情守护美好,在荆楚大地生动诠释新时代金融人的责任担当,为荆州经济社会高质量发展注入源源不断的“交行动能”。



参与“楚韵金融”游园会,守护安心消费。



为留学生提供高效贴心的金融服务。



优质服务获客户赞誉。



帮助市民提高防范“职业背债”风险意识。



面向“两司两员”群体提供金融知识普及服务。

## 助力实体经济 滴灌市场主体

实体经济是金融的根基,服务实体经济是金融的天职。交通银行荆州分行精准对接地方融资需求,将金融资源投向实体经济重点领域和薄弱环节,为地方产业发展、企业成长保驾护航。针对小微企业融资难、融资贵、融资慢痛点,该行优化信贷审批流程、简化业务办理手续、落实利率优惠政策,推出贴合企业发展的金融产品与服务,切实缓解资金周转压力,激发市场主体发展

活力。

为了让金融服务贴近企业、贴合实际,交通银行荆州分行组建“金融服务先锋队”,深入荆州市多家本土企业,把金融服务送到生产经营一线。先锋队创新“便民服务+金融宣传”融合模式,在企业休息区设置“消保服务角”,为企业员工提供免费手机贴膜服务,员工排队贴膜时可领取防电信诈骗、信用卡安全用卡等消保宣传资料。工作人员

同步发放“消保知识卡片”,讲解实用知识点,针对年轻员工普及游戏账号交易、网购退款诈骗防范知识,为中年员工拆解子女教育类、冒充客服退款诈骗套路,一对一解答工资卡安全、网络贷款风险等问题。该活动共为70余名企业员工提供服务,发放宣传材料200余份,收集并跟进解答金融咨询需求12条,实现“服务+宣传”双向落地,打通金融服务实体经济“最后一公里”。

## 筑牢消保防线 守护群众资产

金融安全是民生安全的重要组成部分,守护人民群众“钱袋子”是金融机构的社会责任。交通银行荆州分行将反诈宣传作为金融消保工作重点,构建“常态化、全覆盖、多形式”宣传体系,创新载体、拓宽渠道,全力筑牢百姓金融安全防线。

精准锁定人流量密集区域,该行走进荆州工贸家电卖场、万达商圈等场所,设立反诈咨询台,发放宣传折页,开展主题宣传活动。宣传紧扣“新”与“实”,结合真实案例拆解AI换脸视频诈骗、屏幕共享信息窃取、假冒电商物流客服理赔诈骗等新型骗局,提炼“四不”防骗口诀,让市民轻松掌握防骗技巧;同时手把手指导市民下载注册“国家反诈中心”APP,开启预警防护,提醒留意反诈预警专线,筑牢技术反诈防线。

在此基础上,交通银行荆州分行进一步将金融知识宣传深度融入日常服务,实现从集中宣传到常态浸润的全覆盖。在网点厅堂设置金融知识宣传栏,利用客户等候间隙开展“厅堂微沙龙”,通过案例讲解、互动问答普及反诈知识;针对老年群体、小微企业主等易受骗群体开展靶向宣传,提升宣传针对性和实效性。此外,发布“以案说险”系列风险提示及“守好‘钱袋子’,远离‘坑中贷’”消保提示,拆解网络诈骗诈骗套路,引导客户选择正规金融机构。2025年,该行累计开展反诈宣传活动数十场,发放宣传资料千余份,接受市民咨询数百人次,有效提升市民对新型诈骗手段的警惕性和辨别能力。

在夯实常态化宣传基石的同时,2026年伊始,该行推动消保工作向纵深拓展,精准聚焦特定群体

需求,深度融合荆楚传统文化,精心策划并参与了一系列具有广泛影响力的专项活动。

聚焦“新市民”,送教入园护平安。3月11日,该行走进沙市区天山物流园,专为“两司两员”定制消保课堂。工作人员面对面剖析“运费诈骗”“虚假货源”等行业特有风险,重点讲解支付安全与信息保护知识,现场解答司机疑虑。活动累计服务60余人,发放资料100余份,为奔波在路上的劳动者筑起坚实防线。

融合“楚文化”,趣味游园入人心。3月13日,该行亮相老南门“楚韵金融”游园会,创新推出“文化+消保”互动,将防非、护信等知识问答融入“巧手夺珠”楚风游戏。市民在闯关中轻松学懂反诈技巧,这种寓教于乐的形式吸引不少人驻足,让消保知识在欢声笑语中入脑入心。

## 聚焦特殊群体 传递民生温度

“以客户为中心”是交通银行荆州分行始终坚守的服务理念,聚焦老年群体、退役军人、聋哑人士、境外来华人员等特殊群体需求,该行从硬件升级、流程优化、专属服务发力,推出个性化、专业化、便捷化服务举措,让金融服务更有温度。

针对老年群体,该行将适老化服务作为履行社会责任的重要举措,打造全维度适老金融服务体系。全辖网点完成无障碍通道建设,增设爱心专座、老花镜、医药箱、血压仪等便民设施,自助设备升级大字版界面、简化操作流程;开设“爱心窗口”“绿色通道”,安排专人全程一对一陪同老年客户办理业务,贴心解决流程不熟难题。针对行动不便的

老年客户,组建专业上门服务团队,配备便携式智能终端等设备,实现“现场办理+现场授权”;保留纸质存折、存单等传统储蓄凭证,不强制使用自助设备,充分尊重老年群体需求。2025年,累计开展社保卡激活、密码重置等上门服务6次,真正实现让服务多跑路,让老人少跑腿。同时,深入社区开展养老诈骗、非法集资宣传,建立老年客户交易监测机制,精准拦截电信诈骗百余起,挽回经济损失数百万元。

在做实适老服务的基础上,交通银行荆州分行进一步将特色化服务延伸至退役军人、残障人士及境外来华人员等重点群体,织就了一张更有广度、更

有厚度的民生保障网。在拥军优属方面,打造专属金融服务体系,各网点设置“军人依法优先”爱心窗口,安排专人对接需求,讲解账户管理、专属贷款等权益,推出“军创融e贷”专属产品,为自主创业退役军人对接信贷政策,为行动不便退役老兵提供上门激活社保卡等服务;面对听障等特殊客户,建立无障碍服务机制,采用手写字及简单手势沟通,安排爱心窗口高效办理业务,用无声交流传递暖心服务;聚焦境外来华人员,优化支付服务,提升双语服务能力,安排服务专员全程陪同,协助办理外卡取现等业务,解决外籍客户金融服务难题,让境外来华人员在荆州安心生活、金融无碍。

## 坚守服务初心 铸就优质品牌

优质的金融服务,往往藏在一个个细微的举动里,体现在每一次用心的付出中。交通银行荆州分行坚持从小事做起,从细节抓起,将优质服务融入业务办理各环节,用实际行动赢得客户认可与赞誉,铸就有温度的金融服务品牌。

急客户之所急,解客户之所难。2025年10月,一位客户因跨行限额问题,在提前还贷车贷时受阻,且已在其他银行耗费大量时间。交通银行荆州沙北支行营运主管了解情况后,当即制定解决方案,指导客户办理一类卡,通过同城电子支付划入资金并调整临时转账额度,让客户顺利完成18万余元提前还

款。客户由衷点赞:“效率太高了!”

视客户为亲人,守细节见温情。同年11月,一位老年客户在分行营业部办理取款业务后突发头晕,厅堂服务人员敏锐察觉,立即引导客户使用便民服务区血压计测量,并第一时间联系家属,确保客户及时就医;在荆州古城支行,工作人员为聋哑客户手写沟通、全程办理业务,为退役军人开辟绿色通道、细致讲解专属权益。

一个个暖心场景,汇聚成交通银行荆州分行优质服务的日常缩影,赢得客户高度认可。一位客户为感谢工作人员下班后坚守岗位办理业务,特意制

作“热情服务暖人心,高效专业显担当”的锦旗赠予网点,这面锦旗不仅是对员工个人工作的肯定,更是对该行整体服务质量的认可,生动诠释了其坚守初心、传递温度的品牌内涵。

初心如磐,使命在肩。站在新的发展起点,交通银行荆州分行将继续坚守金融本源,不断探索金融服务新模式,在助力地方发展、守护民生福祉的道路上步履不停,以更实的举措、更优的服务、更暖的关怀,用心用情为荆州经济社会高质量发展添砖加瓦,绘就金融与城市共荣共生的崭新画卷。