

桂月盈辉
消费逐新

开篇语

年复一年,中秋如约而至。

于中国人而言,它不仅是日历上的节日,更藏在月饼、桂酒与万家灯火中,洋溢着滚烫的人间烟火。

本期待刊,我们借一轮秋月,带您邂逅一场热闹的秋日消费盛宴。从星级酒店的匠心月饼到秋日水果的丰盈清甜,从打卡便利店“野路子调酒”感受城市微度假到“谷子经济”国潮夜游,传统与现代在此交融。

我们记录城市的诚意,也期盼您亲身感受这份温度。愿这个中秋,所有人都有美食慰藉、亲友相伴、有月光照亮归程。希望您翻开特刊,也能邂逅属于自己的秋日美好。

筑牢金融消保防线,守护万家和谐福祉

——民生银行南京分行构建“三重叠加”消保工作体系

民生福祉,系于金融消保之本。金融消费者权益保护工作,绝非单纯的合规作业,而是金融机构践行“以人民为中心”发展思想的核心载体,更是彰显金融服务温度、厚度与深度的关键所在。民生银行南京分行始终紧扣民生福祉核心,推动消保工作从“被动合规”向“主动治理”的深层次转型。通过实施“三个叠加”战略,该行将“以人民为中心”的宏观理念深度融入基层治理的肌理,真正做到用心用情,为广大金融消费者书写一份高质量的民生答卷。

制度建设与机制创新叠加
夯实稳健经营的压舱石

民生银行南京分行始终坚持“消保工作不是选择题,而是必答题”的理念,将消费者权益保护要求深度嵌入业务全生命周期,通过建章立制促规范,优化机制抓落地,不断夯实消保治理根基。

在制度建设层面,该行聚焦合作机构管理、全流程消保审查、投诉分级处置及重点业务风控等关键领域,建立健全了一系列配套管理制度。根据相关规定,该行将消保合规要求贯穿于产品准入、营销宣传、客户服务及纠纷化解等业务全链路,明确了各环节的合规标准与操作规范,旨在从源头规范经营行为,切实保障广大消费者的合法权益。

在机制运行层面,该行构建了横向协同、纵向贯通的立体化工作体系。横向层面,整合了包括个人金融部、小微金融部、金融

市场部、公司业务部、风险管理部等在内的20个消保委成员单位,依托联动研判、联合审查与协同处置机制,打破条线壁垒,实现了消保管理在业务领域的全覆盖;纵向层面,确立了“分行—二级机构—基层网点”的三级责任链条,逐级压实主体责任,并将消保工作成效纳入机构绩效考核体系,确保各项监管要求直达一线网点,落实至具体工作岗位。

人工作业与数字技术叠加
织密金融消保“防火墙”

近年来,在国家金融监督管理总局江苏监管局及银行业协会的科学指导下,民生银行南京分行坚定不移走数字化转型之路,积极探索“人防+技防”深度融合的创新路径。通过构建数字化的金融消保风控体系,该行有效补齐人工操作短板,显著提升了风险防控的精准度与实效性。

在交易监测领域,该行依托高灵敏度的智能监测系统,对账户异常转账、高频资金流转及异地可疑交易等高风险行为实施全天候动态监测。系统触发预警后,一线从业人员迅速响应,通过逐一回访核实与当面劝阻,构建起“预警—核实—处置—复盘”的全链条闭环处置机制。实践证明,常州孟河支行精准研判异常交易特征,果断采取风控措施,成功阻断35万元涉案资金外流;无锡梁溪支行柜员敏锐洞察风控预警,识破隐蔽诈骗圈套,为客户挽回46万元经济损失。这一系列成功堵截行动,生动彰显了数字技术在守护消费者资金安全方面发挥的“压舱石”作用。

在消保审查领域,该行前瞻性引入AI智能合规校验模型,通过数字化手段实现对营销宣传中的违规用语、虚假收益承诺及风险提示缺失等问题的自动识别与即时预警,极大提升了审查效率。在此基础上,审查人员深化

专业复核,构建起“AI智能校验+人工专业把关”的“双保险”机制,确保审查口径精准统一。通过强力推进科技与业务的深度融合,民生银行南京分行正不断筑牢消保审查防线,以实际行动切实守护广大金融消费者的合法权益。

金融服务与知识普及叠加
让金融活水流向群众需求

民生银行南京分行将消保理念嵌入金融服务全流程,坚持以服务为本、宣教为辅,在落实便民惠民举措的同时,同步推进金融知识精准化普及,实现服务与宣教双轮驱动。

便民服务方面,分行持续推动网点适老化改造,各网点设置尊老敬老专区、敬老专柜,配备老花镜、放大镜等工具,保留人工现金窗口,确保老年客户基础业务办理顺畅。对行动不便的老年及特殊群体,组建银发服务队伍,主动提供上门核实、业务代办等延伸服务。此外,厅堂设立“城市奔跑者·金融安心港”,面向快递员、外卖骑手等新业态劳动者,提供休憩、充电、饮水、业务咨询及金融风险科普等综合服务,帮助解决户外劳动者实际困难。业务办理中,工作人员同步履行权益告知和风险提示义务,切

实维护消费者权益知情权与公平交易权。

宣教工作方面,突出重点人群精准滴灌,持续推进金融宣教“五进入”,组织辖内机构走进社区、校园、园区,面向老年人、青少年、新市民开展反诈防骗和个人信息保护等主题宣传。创新打造“水韵十二城·乡音话消保”“金融安全民生播报”等特色宣教IP,用群众听得懂、记得住的方式,普及非法代理维权、网络金融乱象、虚拟货币投资陷阱等热点风险,打破时空限制,实现金融知识广覆盖、高频次传播。线上线下双向联动,让金融宣教既有“烟火气”,又有专业度。

该行相关负责人表示,金融消费者权益保护工作的成效,归根结底要看广大群众的获得感与满意度,绝不能只盯着数据报表上的冷冰冰指标。立足新起点,民生银行南京分行将贯彻落实上级关于消费者权益保护的部署,重点深化“三个叠加”工作机制,力求以更务实的作风、更优良的服务筑牢权益防线,切实将保护消费者权益的各项要求融入服务经济社会高质量发展的宏伟蓝图中,以实际行动诠释金融机构服务于民的责任与担当。 民文