

业务论坛·高管讲消保

金融为民守初心 消保护航暖秀容

——农行忻州分行消费者权益保护的实践与思考

中国农业银行忻州分行党委书记、行长孙江涛

金融消费者权益保护，一头连着人民群众切身利益，一头连着金融业高质量发展大局，是践行金融工作政治性、人民性的生动实践，也是防范化解金融风险、守护地方金融安全的重要防线。农行忻州分行始终胸怀“国之大者”，扎根忻州、服务忻州，全面贯彻金融监管部门关于金融消费者权益保护的部署要求，坚守“金融为民”初心，把消费者权益保护作为检验经营成色的重要标尺，从治理、防控、服务、宣教四个维度同向发力，努力让广大金融消费者在秀容大地真切感受到国有大行的责任与温度。

以治理之基 扛牢消保政治责任

消保工作是强基固本的长期工程。农行忻州分行严格落实金融消费者权益保护监管制度要求，坚持党委统筹、高管推动、全员参与，将消保要求全面融入业务全流程，规范落实消保审查机制，构建起事前审查、事中管控、事后监督的全链条闭环管理机制，推动消保责任横向到边、纵向到底。

依托一体化投诉管理平台，畅通线上线下多元诉求渠道，健全首问负责、限时办结、跟踪回访等机制，高质量、高效率办理各渠道投诉，做到民有所呼、我有所应。持续深化投诉源

头治理，推动纠纷化解由“被动处置”向“源头预防”转变，实现群众诉求件件有着落、事事有回音。

以防控之要 筑牢资金安全屏障

金融安全是地方经济稳定运行的基石。农行忻州分行严格落实金融产品适当性管理要求，坚持预防为先、关口前移，严把产品准入、营销宣传、销售适当性等关键环节，坚决防止误导销售、捆绑销售等侵害消费者权益的行为。

认真落实监管反诈工作要求，积极配合打击电信网络诈骗和金融黑灰产，依托智能风控体系强化账户风险监测与资金预警拦截，全力守护人民群众“钱袋子”。针对老年群体大额转账、异常开户等高风险情形，严格执行双人核验、风险提示等审慎要求，及时阻断资金被骗风险，以严密防线守护金融消费者财产安全。

以服务之暖 彰显金融为民本色

金融为民，成于细微。农行忻州分行积极落实金融监管部门关于提升适老化金融服务水平的工作要求，深耕老年客群暖心服务，精心打造“金色港湾”敬老服务专区，健全常态化尊老服务机制，持续优化特殊群体服务流程。面向老年客户等特殊群体，全

面落实“多问一句、多提醒一步”的温情服务要求，用心排查业务风险，耐心讲解金融知识，细心解答业务疑问，切实保障特殊群体金融消费权益。

近年来，农行忻州分行常态化为老年、病患、残障等行动不便客户提供暖心上门服务，年均开展上门服务1200余次，切实解决特殊群体“办事难、出门难”问题；依托“爱心驿站”，为环卫工人、快递员等户外劳动者和新就业形态劳动者打造暖心服务港湾，努力做到可取暖、热可纳凉、渴可饮水、累可歇脚。

农行忻州分行持续加快营业网点“三支队伍”专业化、规范化建设，夯实基层服务根基；同时组建青年先锋队，发挥青年生力军和突击队作用，主动深入社区、乡村开展便民服务。同步加强全员服务素养和消保履职能力建设，推动金融服务质效持续提升。坚持以客户体验为标尺，常态化开展服务痛点排查，持续优化厅堂服务与业务流程，推动金融服务从“便捷可及”向“温暖可感”升级，在点滴服务中传递金融向善情怀，让每一位忻州百姓感受到国有大行的温度与担当。

以宣教之力 涵养健康金融生态

提升全民金融素养，是消保工

作的治本之策。农行忻州分行认真落实金融监管部门关于常态化开展金融教育宣传的部署要求，积极响应“3·15金融消费者权益保护教育宣传活动”“防范非法金融活动宣传月”“金融教育宣传周”等活动安排，坚持线上线下协同发力、重点群体精准覆盖，主动融入地方金融教育宣传体系，常态化开展金融知识进社区、进农村、进校园、进企业、进商圈活动，围绕反诈防骗、个人信息保护、理性投资消费等主题开展分层分类宣教，重点守护老年群体养老资金安全，引导青少年树立正确金融观，助力市场经营主体提升资金收付安全能力，推动金融知识飞入寻常百姓家，厚植“人人识风险、人人防风险”的社会土壤。

大道至简，行稳致远。下一步，农行忻州分行将深入贯彻中央金融工作会议精神，在金融监管部门指导下，立足秀容大地发展大局，持续完善消保长效机制，深化金融纠纷多元化解，拓展金融教育覆盖面，以更高站位、更实举措守护好每一位金融消费者的合法权益，为忻州经济社会高质量发展贡献农行力量，让金融为民的初心在秀容大地落地生根、开花结果。

半年报里看发展



近日，多家上市银行业金融机构披露2026年上半年业绩报告，资产质量受到市场关注。不良贷款余额与不良贷款率作为衡量商业银行风险管控能力及金融体系稳健水平的核心指标，直接反映行业整体风险底数。在银行资产质量保持稳定的基础上，加快优化重点领域信贷结构，主动前瞻防控风险，将更有助于提升金融服务实体经济质效。

减量提质促循环

资产质量是商业银行的生命线，不良贷款率与拨备覆盖率是衡量信贷风险的核心参数，直接关系到银行长期生存能力。经济波动时，两项指标的变化能提前预警信用风险，促使银行及时调整信贷政策，避免风险累积。

今年以来，我国商业银行资产质量总体趋稳。大型银行表现稳健，资本实力充足。工商银行不良贷款率降至1.29%，拨备覆盖率比上年末上升3.98个百分点。农业银行不良贷款率1.25%，较年初下降0.02个百分点；贷款拨备余额10433亿元，拨备覆盖率290.10%。中国银行不良贷款率1.22%，比上年末下降0.01个百分点；拨备覆盖率200.85%，比上年末上升0.48个百分点。建设银行不良贷款率1.29%，较上年末下降0.02个百分点；拨备覆盖率238.69%，较上年末上升5.54个百分点。交通银行不良贷款率1.30%，拨备覆盖率203.80%，资产质量平稳可控。

在减量提质政策引导下，中小银行持续优化资产质量，风险抵补能力逐步增强。今年上半年，浙江农商银行系统加快推进不良贷款清收，提升资产质量和经营效益，引导更多金融资源投入支农支小。辖内柯城农商银行以“林碳期权”机制创新和碳减排工具为抓手，探索金融助力区域生态产品价值实现与产业低碳转型的新路径。辖内泰顺农商银行加大杨梅等涉农产业信贷供给，通过构建差异化信贷框架，有效疏通微型农创项目的融资堵点。上海农商银行上半年实现营收净利率双增，不良贷款率较去年末进一步下降，专业化经营与精细化管理水平显著提升。

此外，江苏银行不良贷款率为0.81%，较去年末下降0.03个百分点；拨备覆盖率维持300%以上，风险抵补能力充足。杭州银行不良贷款率0.76%，连续多年稳居行业低位，拨备覆盖率高达471.96%，风险缓冲空间充足。

总体来看，上半年银行资产质量保持稳健，大中小型银行不良贷款余额、不良贷款率呈下降态势。中国人民大学重阳金融研究院研究员刘锦涛表示，银行资产质量与金融服务实体经济并不是两个割裂的问题。只有保持良好的资产质量和充足的风险抵补能力，银行才能形成“信贷投放获取收益、补充资本扩大供给”的良性循环。从这个意义上说，优化资产质量既是保护存款人利益、维护金融稳定的内在要求，也是银行持续稳定支持实体经济的基础。

苏商银行特约研究员薛洪言表示，上半年银行加大处置不良力度，通过核销、不良资产转让、清收等方式加速存量出清。同时，升级风控体系，依托智能风控降低不良生成，主动压降房地产等高风险行业占比、化解集中度风险；对公端资产质量持续好转，成为整体不良率低位运行的核心支撑。

优化资产质量是金融稳健运行的重要基础。上海大学经济学院金融系讲师张洋表示，在资产端，银行应从追求规模扩张转向更加注重质量、结构和效益，提高科技金融、绿色金融等领域优质资产占比，加强行业、区域和客户集中度管理，实现收益、风险与资本占用相匹配。在负债端，银行要提高核心存款和结算性资金占比，降低对高成本、短期限资金的依赖，加强资产负债期限和利率匹配。最终形成资产质量稳、负债成本降、资本效率高、金融供给优的良性循环。

管控好零售资产

零售业务一直以来都是银行的战略基石，在银行经营发展中具有重要地位。多家上市银行负责人在2026年中期业绩会上发声，将做优增量、稳控存量，以更精准的举措保持零售等重点领域资产质量平稳发展。当前，个别银行零售类贷款不

良生成率有所上升，部分区域和客群资产质量仍面临阶段性压力。

“近年来，银行业零售信贷资产质量整体承压。邮储银行零售业务占比较高，整体资产质量的结构性下迁压力较大。”邮储银行副行长、首席风险官姚红表示，截至今年6月末，邮储银行贷款不良率为1%，逾期率为1.38%，关注率为1.73%，分别较年初上升了0.05个、0.08个和0.16个百分点。但上升幅度已经有所收窄，三项指标二季度环比分别收窄了0.03个、0.12个和0.06个百分点。

具体来看，公司贷款方面，邮储银行资产质量一直是处于行业较优水平，不良率为0.52%，较上年末下降了0.02个百分点。个人贷款方面，6月末不良贷款率1.58%，年化不良生成率1.67%，不良生成仍在高位，但是上升幅度已经有所收窄。上半年，个人贷款年化不良生成率同比上升幅度较去年收窄了0.17个百分点，二季度环比收窄了0.05个百分点。

姚红表示，变化源于三方面举措：一是重塑流程，强化尽职调查和集约审查，落实关键环节制衡约束，从严规范作业行为；二是动态优化风控策略，按照风险调整后的收益水平，有序把控业务准入和投放重点；三是持续加强智能风控应用，更广泛地运用内外部数据，提升信用风险及欺诈风险的监测防控能力。

农业银行加大举措，强化普惠零售资产质量管控。从普惠零售资产质量看，今年以来，农行继续将普惠零售领域风险防控作为重点工作，不断健全普惠零售信贷资产管控体系，严控新生成不良资产，加大存量不良资产化解力度，普惠零售贷款资产质量保持较好水平。

农业银行副行长林立表示，农行健全责任约束体系。出台普惠零售责任人制度，规范信贷全流程各环节主体责任。首先压实分行“一把手”管理责任，将普惠零售信贷资产管控作为各分行“一把手”履职评议的重要指标。突出抓好二级行、支行的管理责任和网点的经办责任，明确尽职免责“负面清单”，强化经营责任人履职监督，打造从严管贷贷贷氛围。普惠零售风险管控关系银行稳健可持续发展大局，没有有效的风控和合规管理，就没有高质量发展。

增强防风险能力

增强风险抵御能力是商业银行稳健经营的基础。银行业具有高杠杆、高关联性特征，风险一旦积累，不仅可能侵蚀利润和资本，还将通过信贷、同业和市场渠道向外传导。因此，提升银行的风险抵御能力，是银行在经济周期波动中保持信贷供给、持续服务实体经济的重要保障。

当前，我国商业银行风险抵补能力总体充足。展望下半年，虽然外部环境仍然复杂多变，但我国经济稳中向好的态势不会改变。银行需加强风险前瞻研判和有效应对，牢牢守住不发生系统性风险的底线。

中国银行副行长武剑表示，中行严守资产质量底线，同时做好“控增量”与“化存量”，聚焦重点条线、重点区域、重点领域、重点客户，提升前瞻识别、主动管控和精准化解的能力，坚持足额、审慎计提拨备。加快智能风控建设，夯实系统基础，强化数据驱动和新技术应用，以科技赋能风险识别、预警和处置，持续提升风控质效。

“下一阶段，光大银行将进一步强化体系建设，持续提升全面风险管理能力。”光大银行副行长齐晔表示，贷前将风险关口前移，严控新增客户准入质量。贷中提高审查审批质效，加强风险甄别能力，做好前瞻性风险管控。贷后管理上抓实重点领域风险防控，持续开展高频预警和动态监测，积极应对未来风险变化。

建设银行副行长李建江表示，建行聚焦重点领域精准施策化险，稳控存量。强化信用风险全周期、全流程、全时段管控，紧盯风险形势新情况、新变化，不断动态优化风险管控长效机制，不断夯实全面主动智能敏捷的风控体系。

（据《经济日报》）

连线基层

交行忻州分行营业部

强化反洗钱宣传 筑牢安全防线

形式及相关法律责任，提醒群众妥善保管个人账户，自觉抵制非法资金流转行为，增强自我保护意识，从源头上防范洗钱风险，切实守护好自身财产安全。

本报讯 近日，交通银行忻州分行营业部紧扣“强化反洗钱宣传 护航高质量发展”主题，组织开展以网点宣传为主、案例讲解为辅的反洗钱宣传活动，切实提升社会公众风险防范意识，助力地方金融安全稳定。

活动中，营业部以营业网点为主阵地，扎实推进反洗钱常态化宣传工作。宣传重点面向中老年群体、个体工商户、小微企业从业人员及青年客户等重点人群，通过设置厅堂宣传展板、发放宣传折页、工作人员现场答疑等方式，向群众普及反洗钱知识。

在宣传过程中，工作人员结合出租出借银行卡、套路贷等真实案例，以案说法、以案释险，深入讲解洗钱行为的表现形式及相关法律责任，提醒群众妥善保管个人账户，自觉抵制非法资金流转行为，增强自我保护意识，从源头上防范洗钱风险，切实守护好自身财产安全。

（曹月莉）

忻州农商银行——

党建引领聚合力 赋能地方经济高质量发展

本报讯 今年以来，忻州农商银行坚持党建引领发展主线，立足本土、深耕实体，推动党建工作与经营管理、普惠服务、风险治理、乡村振兴深度融合，为地方经济高质量发展提供坚实金融支撑。截至目前，全行各项贷款较年初净增5.64亿元，实体经济贷款较年初净增1.2亿元。

建强红色堡垒，夯实党业融合根基。该行严格落实“第一议题”、“三会一课”、主题党日等制度，将金融政策解读、业务实操研讨融入日常学习，不断提升党员干部履职能力。优化网点支部布局，打造党员示范窗口、党员先锋岗，将厅堂服务、客户营销纳入党员责任区。持续开展“一支部一特色”创建活动，各基层党支部结合辖区产业特点定制差异化服务举措。同时，深化政银企党建共建，与乡镇政府、村（社区）“两委”、重点企业建立联动机制，通过支部联建、资源共享，促进金融服务精准对接。

深耕普惠实体，激活乡村振兴动能。该行以“党建+普惠金融”模式深耕“三农”主阵地，组建多支党员金融服务队，深入乡村、社区、商户摸排金融需求，主动上门服务。依托党建共建机制，扎实推进整村授信、信用村镇创建工作，深入摸排农户信用状况和经营情况，实行批量授信、简化流程，有效提升普惠金融覆盖面。同时，持续优化信贷产品体系，大力推广线上信用贷款，压缩办理时限，推动降费让利和政策落地见效。截至目前，全行涉农产业贷款累计投放18.25亿元，重点支

持粮食生产、特色种植、农产品产销等领域。在小微服务领域，聚焦个体工商户、小微企业发展需求，推行“一户一策”精准服务，灵活提供流动资金贷款、供应链金融等产品。截至目前，普惠型小微企业贷款累计发放1235户、金额14.24亿元。

严守风控底线，护航稳健经营发展。该行将党员责任嵌入信贷审批、贷款发放、资产管理、风险处置等关键环节，强化全流程监督管控，持续加强新增不良风险源头管控。针对不良资产清收处置难点，党员干部带头包片攻坚，深入一线摸排资产、对接债务人、制定处置方案，灵活运用司法联动、政企协同等方式推进存量不良资产清收化解。同时，常态化开展典型案例警示教育，聚焦信贷、财务、运营等重点岗位排查廉政风险，引导全员严守合规底线，以优良作风促进经营管理规范有序。

优化民生服务，擦亮本土惠民品牌。各基层党支部以主题党日、党员志愿服务为载体，扎实开展金融知识进乡村、进社区、进校园活动，普及反诈防骗、存款保险、征信管理等知识，切实提升群众风险防范能力。依托遍布城乡的营业网点和村级金融服务站点，持续下沉基础金融服务，完善便民代办、结算服务等功能，打通乡村金融服务“最后一公里”。针对老年群体、偏远乡村群众提供上门服务，持续提升本土金融服务质效。

（任飞鸿）

山西银行忻州七一路支行——

开展金融教育宣传周活动

益保护、防范电信网络诈骗、个人征信保护、存款保险制度等内容的宣传折页。客户经理结合真实典型案例，向前来办理业务的客户普及反诈防骗、个人信息保护等实用金融知识。

同时，该行主动延伸服务触角，

组织外拓小分队走访周边商户，普及消费者权益保护、防范电信诈骗及非法集资等金融知识。针对部分群众“办卡远、办卡难”的实际困难，外拓服务团队深入建筑工地，为农民工提供上门集中开卡服务，现场办理借记

卡开立、手机银行激活等业务，并同步普及防诈骗知识、银行卡安全使用要点及个人征信保护等内容，切实打通金融服务“最后一公里”，让农民工群体“足不出户”即可享受便捷金融服务。

该行相关负责人表示，下一步将持续探索多样化宣教形式，常态化推进金融知识普及工作，为营造清朗健康的金融生态环境、守护人民群众安心消费贡献金融力量。

（秦浩东）

图片新闻



9月11日，农行忻州分行组织员工走进城区体育广场开展金融反诈宣传活动。工作人员通过设立咨询台、发放宣传折页、讲解典型案例等形式，向市民普及防范电信诈骗、识别非法集资、保护个人信息等金融安全知识，重点提醒群众警惕高息诱惑和陌生转账要求，切实守护好“钱袋子”。

张伟枫摄



金秋时节，原平市传统庙会热闹开市，天涯山景区周边人流如织、商贾云集。原平农商银行抢抓庙会契机，组织开展“识假拒假防风险 共筑货币安全线”专题宣传活动，将金融安全知识送到群众身边。

本报通讯员摄