

开局“十五五” 奋进正当时

春风浩荡启新程 金融为民践初心

——工商银行云南省分行绘就消保惠民促发展生动画卷

本报通讯员 孙榕榕

2025年以来,工商银行云南省分行深入贯彻落实中央金融工作会议精神,落实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”要求,在云岭大地上绘就了一幅金融为民、消保惠民的生动画卷。截至2025年末,该行各项贷款余额站稳5000亿元台阶,为云南经济社会发展注入了强劲金融动能。

该行始终坚守金融工作的政治性、人民性,将金融消费者权益保护作为立行之本、发展之基,全面对标金融监管部门相关政策要求,以“大消保”理念贯穿经营管理全过程、融入服务实体经济各环节,把消保优势转化为发展优势、服务效能,在服务云南“三个定位”、“3815”战略发展目标中彰显大行担当,贡献金融力量。

聚焦急难愁盼 践行金融为民

民生无小事,枝叶总关情。工行云南省分行始终把群众满意作为消保工作的出发点和落脚点,聚焦老年人、残疾人、新业态从业者、农村居民等重点群体,聚焦遗产继承、零钱兑换、纠纷化解等民生痛点,以“我为群众办实事”实践活动为载体,把消保服务做到群众心坎上,让金融服务更有温度、更具质感。

打造适老化服务,守护银龄幸福。针对老年群体智能设备使用难、风险识别弱等问题,该行全面推进网点适老化改造,打造“适老服务示范区”,配备无障碍通道、大字版业务指南、震动叫号器、急救药箱等设施,专设“银发窗口”实行优先接待、优先办理、优先解答。创新“陪同制”服务,大堂经理一对一指导老年客户使用智能设备;推出“移动营业厅”上门服务,为行动不便老人提供账户激活、密码重置等“零跑腿”服务;每月开展“银龄金融课堂”,拆解养老诈骗套路,普及金融知识。2025年以来,工行昆明分行开展“青心敬老、爱满银龄”活动59场,工行德宏分行走进社区开展“金融惠老暖银龄”服务,用暖心服务守护老年人金融安全。

破解民生堵点,办好惠民实事。工行云南省分行联合中国银联云南分公司落地“已故人员银行卡线索跨行查询”服务,实现“一个授权码、一次申请”集中查询省内多家银行银行卡线索,解决遗产继承“查询难、多头跑”问题,截至2026年2月已办理159笔,以金融便利传递人文关怀。

基层暖心举措,诠释“金融为民”。2026年2月,工行昆明严家地支行接到一位客户求助,需查询一笔1990年后发生、信息不全的5万元历史转账记录用于诉讼举证。面对30余年前的陈年旧账难题,工作人员不推诿、不放弃,多次通过科技端口提交专项查询,最终成功调取关键明细。工行曲靖罗平支行、陆良支行、会泽支行3家支行,为客运站提供上门收款服务,为居民清点数千枚硬币,以细心服务赢得百姓口碑。

护航重点群体,筑牢权益防线。聚焦网约车司机、外卖骑手等新就业群体,工行昆明呈贡支行向本土网约车平台发放500万元普惠贷款,支持企业发展。常态化开展反诈、反洗钱宣传,覆盖近千名司机,守护新业态从业者资金安全。工行普洱分行创新推出出租车智慧开票系统,打通支付、税务、运营平台数据壁垒,实现“支付即开票”,破解出行开票痛点。

工行云南省分行在边境地区、民族地区设立普惠金融消保驿站,配备双语服务人员,通过“金融夜校”、流动宣传车等形式,用民族语言普及金融知识,提升边疆群众金融素养。2026年3月,工行怒江分行将消保知识融入傈僳族传统乐器“起奔”弹唱表演,在泸水菜市场开展“守护三江”主题宣传,用民族语言传递反诈声音,让金融知识飞入寻常百姓家。



迪庆分行开展3·15金融消费者权益保护教育宣传活动。



云南分行工作人员向蓝种种植户介绍“种植e贷”产品。



怒江分行开展“金融消费者权益保护——守护‘三江’”宣传月活动。



昆明分行开展“金融消保暖新行”金融教育宣传活动。



丽江分行为丽江润农业科技有限公司投放贷款8295万元。

深化诉源治理 畅通维权渠道

化解金融纠纷,维护消费者合法权益,是金融消保工作的核心任务。工行云南省分行深入贯彻相关政策,坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,创新搭建多元化解平台,畅通投诉维权渠道,实现“小事不出行、矛盾不上交”,以高效纠纷化解守护金融公平正义。

创新搭建多元化解平台。工行昆明分行于2023年11月挂牌成立云南省首家也是唯一一家法院、调解机构、金融机构直连互通的“金融纠纷多元化解”工作站,采用金融机构驻点、特邀调解、“在线司法确认+

智审速裁”模式,实现金融纠纷“调、立、审、执”一体化办理。相较于传统诉讼,非诉调解零费用、高效率,最大限度减轻消费者经济负担,从源头化解矛盾。截至2025年末,该工作站累计受理调解案件2145件,达成调解协议2120件,调解金额1.47亿元,2000余件调解结果获法院司法确认,成为云南金融纠纷多元化解的标杆典范。

畅通投诉维权渠道。工行云南省分行全面推广行长接待接待日制度,各级负责人带头下沉网点接访,以同理心倾听群众诉求,解决实际问题。建立投诉溯源整

改机制,坚持“合理诉求一律解决”原则,对投诉问题举一反三、源头治理,优化业务流程,完善产品规则,以实实在在的成效提升群众满意度。

规范维权服务流程。工行云南省分行制定了消保纠纷化解“降温、溯源、赋能”三法则,先安抚客户情绪,再精准查找问题根源,最后普及金融知识,提升客户风险防范能力。在网点、手机银行、官方微信等渠道公示投诉电话、维权流程,确保消费者诉求有人管、难题有出口、权益有保障,让金融维权更便捷、更高效、更透明。

深耕“五篇大文章” 浇灌实体经济沃土

金融是实体经济的血脉,消保是金融服务实体经济的重要保障。工行云南省分行坚持“消保为民”理念,将金融消保与做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”深度融合,以高质量消保服务倒逼金融服务提质增效,引导金融“活水”精准浇灌云南重点产业、重大项目、薄弱环节,为地方经济社会高质量发展注入强劲动能。

发力科技金融,赋能创新发展。该行聚焦高新技术企业、专精特新企业,构建专属服务体系,提升科技型中小企业融资可得性,并深化“融信融”平台合作,推出“云惠贷”等数字信贷产品,实现数据换信用、信用变资金,破解科技企业轻资产、融资难问题,以科技金融赋能实体经济,为科技创新注入金融“活水”。增强科技金融服务适配性,秉持金融赋能科技、创新驱动发展理念,科技贷款余额超过700亿元,增量同业领先,战略性新兴产业贷款较年初增加51亿元,专精特新“小巨人”企业有贷户覆盖率超过50%。此外,通过总行科创企业评级模型,为云南临沧鑫圆铝业等企业提升授信额度,以金融“活水”滋养创新种子。

深耕普惠金融,助力乡村振兴。以消保合规为前提,工行云南省分行创新推出“咖啡贷”“人才贷”“种植e贷”等特色普惠产品,破解小微企业、涉农主体融资难题,为全省350余户咖啡经营主体提供3.8亿元融资支持,

覆盖6个州(市)21个县(市、区)。其中,工行大理分行“人才贷”授信3000万元,惠及17位非物质文化遗产传承人;工行昆明分行深入禄劝彝族自治县马鹿塘乡,为乌天麻种植大户提供精准金融服务。此外,该行围绕花卉、茶叶、中药材等高原特色产业,推出40余种特色融资方案,“种植e贷”累计投放6.8亿元,覆盖119种特色产业,让金融“活水”精准流向田间地头。

厚植绿色金融,守护生态底色。将绿色发展理念与消保要求深度融合,工行云南省分行加大清洁能源、生态保护、绿色转型等领域投放力度,绿色贷款余额突破1000亿元大关,增量居国有四大商业银行首位。聚焦重点高原湖泊保护,该行在大理洱海累计投放17.3亿元专项贷款,支持生态修复、湿地建设等工程,以金融之力“贷”出万顷碧波。创新“取水权”质押贷款等绿色产品,支持“绿电+先进制造”绿色云品发展,以金融力量守护云南绿水青山。

做强养老金融,守护幸福晚年。工行云南省分行积极发展养老第三支柱,个人养老金账户开户超过60万户,缴存金额1亿元以上,年金受托、资管、托管规模稳居全省第一。打造养老金融特色网点,优化适老金融产品,开展养老金融宣传,构建“产品+服务+教育”一体化养老金融服务体系,让老年群体享受到更安全、更便捷、更贴心的养老金融服务。截至目前,全行共完成3家旗舰、18家标杆、80家基础养老金融特色

网点建设,推行厅堂适老服务5个环节13项措施,让金融服务更有温度。

拓展跨境金融,服务开放发展。依托工商银行全球化服务优势,工行云南省分行助力云南面向南亚东南亚辐射中心建设。2025年末与工行万象分行开启中老跨境人民币现钞调运合作,打通昆明—万象人民币现钞双向流动通道;工行大理分行为跨境肉牛贸易提供跨境结算、贸易融资、汇率避险、履约保函一站式服务;优化中老铁路、边境口岸支付服务,提升跨境金融便利化水平,服务云南高水平对外开放。

从“云旅民宿贷”、烟农资金结算等特色场景落地,到借助卫星遥感技术助力“种植e贷”精准投放,该行以数字金融赋能智慧生活。在普洱,该行联合税务、出租车企业打造智慧开票系统,乘客扫码即可自动生成电子发票,彻底解决开票慢、开票难的痛点,以数字化手段提升民生服务效能。

激发消费活力 服务民生改善

消费是经济增长的重要引擎,金融消保是提振消费信心的重要保障。工行云南省分行深入贯彻落实国家扩大内需战略,以金融消保守护消费安全,优化消费服务,创新消费场景,联合政府部门、银联、商户搭建促消费平台,让群众敢消费、愿消费、能消费,助力云南消费市场持续回暖、活力迸发。

创新促消费活动,点燃消费热情。该行推出“美好生活打卡路线”活动,打造16条特色消费路线,联动222户优质商户,覆盖餐饮、零售、文旅、休闲等领域,构建“金融+生活”一站式消费体验。持续开展“悦享中国 云南站”惠民促消费活动,发放文旅消费券近800万元,惠及近百万人次,助力打造“有一种叫云南的生活”文旅品牌。

搭建消费服务平台,优化消费体验。该行与中国银联云南分公司深度合作,搭建政府以旧换新、消费券发放平台,实现政府消费券叠加工行优惠,在家电家居、汽车、计算机、通信和消费类电子产品等领域银行卡交易稳定稳居省内前三。聚焦文旅、社保、养老等场景,共同打造特色消费生态圈,提升支付便利化水平。优化境外来华人员支付服务,在机场、口岸建成支付便利化示范点,提供外币兑换、外卡取现等一站式服务,助力云南旅游消费升级。

强化消费消保保障,提振消费信心。在

消费金融服务中,该行严格落实适当性管理、信息披露、风险提示等消保要求,规范营销行为,保护消费者知情权、自主选择权、公平交易权。加强个人信息保护,以最小必要收集客户信息,严防信息泄露。常态化开展反诈、防非法集资宣传,提升消费者风险防范意识,营造安全、放心、便捷的消费环境,以消保护航消费增长。

征程万里风正劲,重任千钧再出发。工商银行云南省分行将坚守金融工作的政治性、人民性,以“清廉金融网络,守护安心消费”为主线,持续深化金融消保工作,把消保理念融入血脉、化为行动,持续深化实践金融“五篇大文章”,在服务云南“三大经济”、助力乡村振兴、守护百姓权益中展现更大担当,为推进中国式现代化云南实践贡献工行力量。

本版图片由工商银行云南省分行提供

第9届中国—南亚博览会上,云南分行工作人员为境外来宾提供支付服务指导和帮助。