

促进消费公平 共享数字金融 潍坊银行青岛分行在行动

当前，我国社会老龄化程度不断加剧，为我国经济、社会的发展带来巨大挑战，也对银行消费者权益保护工作带来了新的要求。潍坊银行青岛分行将保护老年消费群体权益，帮助老年人逾越数字鸿沟，共享科技发展成果作为消费者权益保护工作的重中之重。通过升级硬件设施，提升便利化程度；优化软件服务，进行智能化升级；积极开展老年主题消费者保护宣传教育活动等三个方面，打造适合老年人享受金融服务的营业环境，促进数字金融背景下的消费公平。



■老年客户扫码体验简爱版手机银行服务的权利。

升级线下设施 提升便利化程度

潍坊银行青岛分行从网点布局、设备配置、人工服务等多维度入手，设置无障碍坡道及帮助呼叫电话；提供老花镜、轮椅、爱心座椅等便民设施；关心关注老年客户群体，为老年客户提供专属服务等方面入手，为老年人提供无障碍通行的便利和周到贴心的服务，打造温馨温暖的营业环境，切实保障老年消费群体享受金融

打造针对老年人的“绿色通道”，提供专属老年人的咨询及协助办理服务，积极提供上门服务。利用便携式发卡机等设备，为行动不便的老年客户提供上门开卡、重置密码等服务，提升老年人移动消费体验，让老年人更加便捷地享受金融服务。

开展主题宣传 维护消费者权益

潍坊银行青岛分行以春节、元宵节等中国传统节日为契机，邀约老年客户来网点共度佳节，通过猜灯谜等趣味活动，普及金融安全与消费者权益保护知识。活动中派发宣传折页，宣讲存款保险、金融网络安全、防范电信诈骗等热门金融知识，帮助老年客户提升金融安全意识。开展智能设备使用教学，解决老年人对智能服务不会用、不敢用的问题，帮助老年客户更好地融入智慧金融生活，不少老年客户在活动结束后带走宣传折页与家人分享。

保护消费者权益，打造适老营业环境，不仅体现在不断完善网点的服务设施、定期开展的金融知识宣传，更饱含在每个员工的热情服务中。

心之所向，行之所及。潍坊银行青岛分行从细微处着手，致力于帮助老年客户群体融入数字生活浪潮，营造良好消费环境，促进消费公平，切实保护每一位消费者的权益，真正让老年客户群体在享受金融服务的过程中拥有更多的幸福感和获得感。

恒丰银行青岛分行： 践行金融为民初心 勇担服务社会使命

近年来，恒丰银行青岛分行秉承“持恒心 办恒业 共恒丰”的价值观，以“建设一流数字化敏捷银行”为愿景，积极履行“向上 向善 向美”的使命，始终立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务和融入新发展格局，怀揣金融为民初心，不断提升金融服务质效，持续强化金融创新，深入践行社会责任，多措并举助推实体经济高质量发展，为构建辖区“放心、舒心、安心”的金融环境持续贡献恒丰力量。

“减费让利”出实招 惠企利民见成效

减费惠民、让利实体经济，是银行履行社会责任、践行金融为民理念的重要举措。恒丰银行青岛分行采取降低服务成本、简化业务手续等多项措施破解市场主体融资难题，从政策传导、精准定位，到减费让利、服务提速，恒丰银行青岛分行打出支持实体经济的“组合拳”，积极贯彻落实降低小微企业和个体工商户减费让利工作，秉承“应降尽降”原则，全面实施银行账户开户手续费、账户服务费、人民币转账汇款手续费、电子银行服务费、部分票据业务收费、银行卡刷卡手续费等费用减免，切实帮助市场主体降成本、解难题、稳预期、强信心，做到降费不降服务，将金融服务实体经济的责任落到细处、落到实处。

筑牢金融屏障 守护百姓“钱袋子”

恒丰银行青岛分行一直坚持以守护老百姓的“钱袋子”为己任，高度重视防范电信网络诈骗。一方面通过线上线下多种途径，常态化开展相关反诈知识宣传，另一方面着重做好员工的技能培训和案例讲解，让全员熟知常用的电信诈骗手

段和套路，时刻保持对金融安全风险的警惕性和责任感。

普及金融知识既是银行人的责任和使命，也是与群众沟通联系的纽带和桥梁。恒丰银行青岛分行面向年轻消费者、中老年客群、新市民等重点群体，持续开展差异化、特色化金融知识宣传普及，通过直播讲解、制作趣味小视频等，重点提示非法借贷、电信诈骗等金融风险，同时组织辖内各单位宣传志愿者队伍主动走进社区、学校、企业、工地等，讲述金融基础知识和典型案例，面向农民工、中小学生等群体开展金融知识普及教育，线上线下传播渠道相结合，助力提高社会整体金融基础知识水平。

强化金融消保服务 践行金融为民初心

“客户为本、合规经营、全程管控、服务发展”是恒丰银行青岛分行一以贯之的发展理念。完善消保组织架构及制度体系，用心倾听、敏捷服务，深化公众宣传教育，恒丰银行青岛分行以实际行动确保消保理念真正融入日常经营管理之中。

恒丰银行青岛分行始终贯彻“以客户为中心”的理念，践行金融为民，履行社会责任，聚焦消保重点领域，将消费者权益保护机制贯穿业务的售前、售中、售后。健全消费者金融信息

保护、评估审查、应急预案、投诉处理、多元化纠纷机制等消保制度体系，全面落实产品和服务的销售行为全流程管控，狠抓消保审查、过程监督检查及整改。全方位深化公众宣传教育，通过学习转发西游、论语、三国金融知识手绘漫画，开展线上“云课堂”“云答题”“消保云课堂——行长做您的身边的金融讲师”活动，参与金融知识游园会，举办专题金融知识讲座等，探索特色化、个性化的金融宣教模式，帮助金融消费者持续提升金融风险防范意识和综合金融素养，助力构建和谐金融生态环境。

深化多元化管理 铸暖心服务品牌

作为城市发展的见证者、参与者、推动者，恒丰银行青岛分行积极融入经济建设，为地方发展作出了积极贡献。未来，恒丰银行青岛分行将始终坚持以人民为中心的发展理念，围绕各类金融消费者，尤其是新市民、一老一小等重点群体的生活场景、消费场景和工作场景，拓展新思路，探索新模式、谋求新成效，以提升客户满意度为目标，不断优化产品服务体验，以全面保护消费者合法权益为内生动力积极助推自身高质量发展。用心用情做好消费者权益保护工作，用优质的服务回馈金融消费者的信赖！

日照银行青岛分行： 助力新市民安居乐业 共享美好生活

“新市民”群体是青岛城市发展的重要力量之一，做好新市民金融服务，对构建新发展格局、实现高质量发展、激活城市发展活力具有重大意义。

近年来，日照银行青岛分行不断强化服务新市民能力，深入贯彻落实监管部门关于加强新市民金融服务工作的相关政策，积极践行金融机构社会责任，助力公共服务均衡化和优质化，将新市民需求与经营发展相结合，为新市民提供多元化的个人金融服务方案，全面提升新市民金融服务的可得性与便利性，为满足新市民对美好生活向往提供有效的金融支撑。



■关爱新市民公益活动

多措并举 深化新市民金融服务

通过加强信用类贷款、即时贷等产品供给，日照银行青岛分行为新市民优先匹配政府贴息产品，对市场、商圈等优质新市民集群实行批量准入服务，在符合条件的企业办理相关经营类信贷产品时，根据支持新市民就业情况等提供利率优惠。强化消费场景支持，围绕购房等生活消费场景，推出“新市民安

居贷”“新市民信用卡”“新市民贷”等新市民专属信贷产品，为新市民购房、装修、购物等不同消费场景提供特惠信贷服务。升级便捷生活服务，为新市民提供“存款+理财”的资产配置方案，搭建金融产品超市并上线“共富投”基金投顾平台，打造“一站式”专业财富管理服务；提升新市民子女教育便捷性，推广智慧校园项目，为教育机构学生提供学生轨迹、支付结算、消费等校园综合性服务。

全面开展金融知识教育宣传。日照银行青岛分行持续通过“线上+线下”渠道开展新市民金融知识教育活动，依托网点全覆盖优势，在厅堂通过视频、宣传册等开展防骗反诈、防范非法集资等宣传和教育；面向新市民开展投教沙龙，普及消费者权益保护、投资理财观念、保险保障意识等金融知识。每月组织开展新市民主题关爱活动，并积极开展金融知识进社区、企业等活动，全面提升新市民识别与防范金融风险的能力与意识。

同心筑梦 践行新市民公益活动

提供全面服务，温暖新市民安心梦。日照银行青岛分行在营业网点广泛开设户外劳动者驿站，完善驿站功能，关心关爱特殊群体，推出“阳光计划 照耀未来”活动，为“新市民”“新市民困境子女”“新市民留守长辈”提供家门口的“金融+非金融”服务，深入新市民群体生活，充分发挥志愿者力量，帮助新市民困境子女圆梦微心愿，携手社会公益组织走访关怀新市民群体，春节期间，积极参与“新市民障碍人群春运帮帮帮”活动，助力新市民残障群体春节归乡出行，增强新市民归属感。

打造暖心服务，点亮新市民幸福梦。日照银行青岛分行将持续践行主体责任，创新服务举措，以务实创新的行动助推青岛经济高质量发展，以“高质量”的产品、“有温度”的服务，助力新市民扎根青岛，逐梦新生活。

新华保险优秀保险人故事

衣丽慧： 做客户身边不可替代的保险人



1985年，衣丽慧出生在烟台农村的一个普通家庭，从小性格开朗的她，从青岛大学毕业后，选择就职于一家酒店做着管理类工作。本可以靠着自己出色的服务水平安稳地度过一生，但黄土地无私的滋养和漫漫求学的经历造就了她不甘平庸的性格。2014年，为了能够突破自我，她决定投身保险行业，从新华保险开始，一步步搭建起自己梦想中的舞台。一路走来，春华秋实，璀璨夺目。

在9年的时间里，衣丽慧不仅成功实现了自我突破，也收获了诸多荣誉。在新华，她达成了个人持续108个月绩优的好成绩，成为新华保险青岛分公司最佳诚信明星、新华保险总

公司保险代言人、青岛市诚信3·15金牌服务明星、美国百万圆桌MDRT会员、世界华人保险大会IDA龙奖会员；更重要的是，她用自己的专业、敬业为500多位客户送去了1个多亿的保障，为50余人送去超过600万元的理赔金。

回望来时路，最让衣丽慧印象深刻的还是2014年，“在这一年，我选择加入了这个行业——保险，也是在这一年，我拥有了了一份让我找到人生方向的事业，唤醒了久违的激情，仿佛热锅里的油泼辣子，滋滋作响。自此，生活多了几重滋味，人生平添了无限斑斓。”

保险行业发展到今天，其医疗保

障、民生保障和资产管理的意义早已广为人知，在一代又一代保险人的努力之下，大家对保险的认识也逐渐转变，这种努力不仅体现在每一次拜访，每一次保单的成交，更体现在每一次理赔、每一次公益志愿活动。

2014年9月，客户王女士下班途中骑电动车不慎与半挂货车相撞导致右腿高位截肢，家人都在为换假肢的医疗费心急如焚，得知消息的衣丽慧第一时间赶到客户身边，收集所有理赔资料提交至公司，仅用1天时间便将15万元的理赔款交到客户手中，到现在她都记得阿姨满眼的泪水，以及发自内心的感受。那一刻，她也真正感受到保险从业者的价值所在。

除此之外，衣丽慧也是新华保险志愿者联盟的热心一员，她积极参与各级单位组织的公益志愿活动，每每面对留守儿童、贫困学生及孤寡老人那些无助的眼神，她就更加坚定要将保险这份工作坚持做下去的信念。

衣丽慧知道，选择仅仅是开始，用心经营、专心做事、诚心服务才是她不变的初心。“或许有人认为我们只是销售，但我们为客户做出设身处地全方位评估与规划，甄选设计最具性价比的保障计划的心是真的；或许有人认为我们只想签约，但我们签下的不只是法律合同，更是一份沉甸甸的承诺。”

保险守护稳定的幸福，是每个幸福家庭的必备工具。衣丽慧说：“我们需要更加努力，更加自尊、自立、自强，心里有火，眼里有光，只有坚持以客户为中心，坚持向善利他，才能做专业化时代客户身边不可替代的保险人。”