

践行“监管为民”理念 青岛金融监管局推动金融消保高质量发展

新时代新征程，金融工作要站稳人民立场，增强服务的多样性、普惠性、可及性，更好保护金融消费者权益。金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域。做好金融消费者权益保护工作，是践行金融工作政治性、人民性的集中体现，是深化金融供给侧结构性改革、推动金融高质量发展的必然要求，也是维护金融秩序、确保金融持续稳健运行的重要基础。

面对新形势、新任务、新要求，青岛金融监管局坚持以“四新”工程为引领，深入践行“监管为民”理念，搭建平台、完善机制、压实责任、强化治理，推动建设职责清晰、高效顺畅的消保工作体系，以高水平消费者权益保护助力金融强国建设。

坚持红心向党 锻造“高效能”治理内核

全面提升金融消保监管有效性，党建引领既是方向舵，更是动力源。青岛金融监管局坚持以党建工作为统领，将党的政治优势转化为最大治理效能，为金融消保工作凝心铸魂。

在学思践悟上下足功夫。深入学习贯彻中央金融工作会议精神、中央经济工作会议精神、党的二十届三中全会精神，深刻认识金融消保工作“为谁干”，金融消保改革“怎么改”，始终牢牢坚守“金融为民”初心。深化“真情为民 卓越消保”党建品牌建设，引导党员干部做到忠心向党、真心为民、专心履职和戒心律己，让消保工作真正体现人民心声、发挥人民智慧、代表人民利益、突出人民中心。

在关键节点上毫不懈怠。坚决扛牢信访维稳政治责任，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，打通信访后端反馈和消保前端治理“最后一公里”，切实做好“送上门来的群众工作”。以解决“四应四不”问题为重点，狠抓调解在先、程序推进、实质解决、监督追责，对不作为、失职渎职等行为严肃追责，确保金融消费者每一项诉求都有人办、依法办。

在改进作风上从严从实。内植“忠诚、专业、务实、担当”团队精神，建立政治强基、组织增效、为民办事、纠纷联处、科技提质五项机制，引领干部在接访、办信、督察等重点领域担当作为。完善“学廉、倡廉、谈廉、建廉”教育体系，通过警示教育、谈心谈话、专题党课、廉政排查等措施做实做细日常监督，着力打造政治过硬、作风过硬、能力过硬的监管铁军。

坚持统筹协作 构建“大消保”工作格局

条抓块统、多跨协同，既是新时代消保监

管的现实需求，也是开辟金融消保高质量发展的科学路径。青岛金融监管局以强化行为监管为重点，加快构建全面覆盖、责任清晰、高效顺畅的“大消保”格局。

在协作机制上下大力气。与人民银行青岛市分行、青岛证监局分别签署金融消保合作备忘录，建立联席会议、信息共享、沟通协作等配套机制。建立辖区金融消费者和投资者保护工作协调机制，研究推进金融消保志愿服务队伍建设、金融知识纳入国民教育体系等专项工作，持续增强金融消费者和投资者保护工作系统性、整体性、协同性。

在多元解纷上同责共担。与地方政府、法院、公安、仲裁等六部门签署共建协议，联合发布“青枫调解”品牌。联合崂山法院共建“金法E站”，与市中院签署《合作化解银行保险行业纠纷备忘录》，完善“诉调对接”“仲调对接”“金警联动”等机制，努力构建全方位、多维度的“大调解”纠纷化解体系，着力解决群众“急难愁盼”问题。

在上下联动上统筹兼顾。立足总局系统“四级垂管”组织体系，制定金融监管支局职责承接方案，围绕消保领域六大职能开展专题调研，探索各项消保权限试点下放，促进消保力量下沉、触角延伸、关口前移，充分发挥县域一线监管力量在属地投诉处理、纠纷化解、风险预警、公众教育等方面的作用，切实将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽状态。

坚持“长牙带刺” 构筑“零容忍”高压防线

严厉打击侵害消费者合法权益的违法违规行为，是金融监管的主责主业，也是保护消费者合法权益的有力手段。青岛金融监管局以科技赋能与制度创新双轮驱动，构建起“预防—整治—震慑”闭环治理体系。

在问题整治上精准发力。用好消保大

数据智能分析平台，常态化推进风险提示函、重点督办函、包案化解函和监管约谈“三函一约谈”机制，对银行代销、车险理赔等八大领域实施专项整治，通过机构自查、监管抽查、专项检查三级过滤，督促辖内机构整改制度流程及格式文本40余项，追责400余人次，清理未决赔案3.4万件，赔付金额7.1亿元。

在责任追究上从快从严。将消费者权益保护嵌入11个现场检查项目，发现双录不规范、违规收取小微企业费用、金融产品营销不到位等34个问题。针对违规收取资金划拔费、存贷挂钩、销售误导等进行严查快处，对12家机构实施行政处罚171.5万元、8名责任人受警告处分，形成“查处一案、警示一片”的震慑效应。

在社会热点上主动出击。聚焦非法代理中介、“套路贷”、信用卡盗刷等社会热点问题发布风险提示，提升金融消费者风险识别和防范能力，同时主动与公安、司法等单位加强对接协调与信息共享，就相关违法犯罪行为的罪名认定及证据采信等问题主动沟通，推动对金融领域非法中介群体的全面刑事打击，持续压缩非法中介活动生存空间。

坚持人民至上 打造“全链条”工作体系

保护金融消费者合法权益是一项重大的、复杂的、系统性工作，事关千家万户，事关亿万群众的切身利益。青岛金融监管局始终将解决好群众“急难愁盼”问题作为检验金融监管工作成效的重要指标，着力构建事前、事中、事后全链条消费者权益保护工作体系。

以多元渠道响应民生诉求。着力构建一体化诉求响应处置平台，畅通“电、网、信、访”受理渠道，全年通过12378热线、来信来访、微信平台等途径累计接收消费者咨询13.9万

件，办理信访事项1843件。与青岛12345政务服务热线签署共建协议，建立干部队伍联育、业务信息联享、矛盾纠纷联处等5项机制，实行分级分类督办，复杂诉求响应时效缩短40%。

以创新调解构建解纷生态。持续推动“智慧调解”系统优化升级，目前线上调解率达95%以上，调解申请响应时效提升至24小时以内，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”。创新实践小额同类型纠纷案件集中“批量云调解”新模式，实现金融矛盾纠纷线上批量申请、审核、调解和司法确认，“批量调解+司法确认”周期缩短至7天。

以靶向服务破解民生痛点。开展“沉睡账户唤醒”行动，累计触达570万人次，帮助消费者“唤醒”账户金额约10亿元，领回保险金约2.5亿元。统筹推动提升外籍来华人员、老年人等重点群体金融服务，推动全市1600余个银行网点完成无障碍改造，100%设立老年人专属服务区，零钞兑换窗口实现街道级全覆盖，“流动银行”服务队累计完成2.3万次上门业务办理。

以全民教育筑牢风险防线。与人民银行青岛市分行、青岛证监局联合印发《关于推动青岛市金融消保志愿服务队伍建设的意见》，联合青岛市委社会工作部组建259支、3886人金融消保志愿队伍，送金融知识走进千家万户。在教育宣传上常抓不懈，先后组织开展金融知识“五进入”、消保县域行等集中宣教活动1.6万场，触达消费者超1亿人次。

展望未来，青岛金融监管局将继续秉承“监管为民”理念，通过金融消保工作“责任明确化、机制常态化、覆盖全面化、措施精准化、流程规范化”，实现保护金融消费者权益与防风险、强监管、促发展相互融合、有机统一，为金融高质量发展提供有力支撑。

国家金融监督管理总局青岛监管局供稿

青岛银行： 青馨服务贴心间 消费者权益护心田

青岛银行始终秉承“金融为民”理念，聚焦适老化服务、志愿服务、沉睡账户管理、远程银行建设、助力消费民生、外籍客群服务及反诈治理等领域，创新金融举措，关注金融消费者体验，提升金融服务质效，全方位守护金融消费者权益。

金融服务适老化： 温暖关怀 跨越数字鸿沟

青岛银行将适老化服务作为金融为民的重要抓手，精心打造“青馨·向前一步”敬老服务模式，秉持“亲、诚、勤、简、爱”的服务理念，贯穿“快一点、亲一点、暖一点、好一点”的四条服务主线，为客户提供欠身服务、搀扶照顾服务、陪伴服务、安心服务、特殊天气服务等五项服务内容，进一步拓展了“青馨”服务品牌的深度和广度，让有温度的金融服务滋润心田，用优质的敬老服务践行责任担当。

为切实解决老年客户的业务诉求，青岛银行对营业网点进行适老化服务设施升级，并为行动不便的老年客户提供上门服务。针对老年客户推出手机银行老年简约版、设置一键直达的敬老客服专线，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。青岛银行还积极组织各网点开展适老化金融教育宣传活动，包括普及金融知识、社区反诈宣传等，既丰富了老年人群的精神文化生活，又提升了老年消费者的金融素养。

金融服务新实践： 党建引领 志愿服务先行

青岛银行积极践行社会责任，创新金融服务模式，依托“幸福邻里”品牌网点，成立13支“幸福邻里”志愿服务队，秉持“党建引领、志愿先行”工作理念，坚守“在工作中有志愿、在志愿中有工作”工作作风，深入社区开展一系列金融消保志愿服务活动。

人人都是志愿者，社区就是大课堂。网点厅堂内，服务队积极落实“敬老、爱老”志愿服务九宫格，拓展金融服务外延，打造非金融服务新体验场景；网点厅堂外，服务队与社区党群中心紧密合作，深化党建共建合作，构建全方位社区服务



网络。截至目前，青岛银行“幸福邻里”13支志愿服务队已与青岛各地区157个社区建立党建共建关系。2024年，13支志愿服务队共组织志愿服务活动800余场，受众达5万余人次。

唤醒“沉睡账户”： 守护财富 践行社会责任

青岛银行开展“沉睡账户”唤醒行动，让一

笔笔被遗忘的资金重新焕发生机。通过大数据分析，精准识别出“沉睡账户”的数据特征，分阶段实施唤醒计划，帮助消费者了解自身银行账户开立情况，及时查看、使用或注销冗余账户。

每一次的成功唤醒，都将可能化作客户的惊喜与感激。2017年，王先生在青岛银行办理了1万元定期存款，但到期后长期未支取，渐渐被自己遗忘。2024年“沉睡账户”唤醒期间，青岛银行在多次致电都无法接通的情况下，最终

通过地址查询成功联系到了他。“感谢你们让我想起多年前的存款。”王先生激动地说。这次经历让他深刻感受到了青岛银行的贴心服务。后来，王先生又将10万元资金转入青岛银行购买理财产品，用实际行动支持这家有责任心的金融机构。青岛银行的“沉睡账户”唤醒行动，不仅让客户找回了被遗忘的财富，更彰显了金融机构的社会责任与担当。

金融产品多元化： 定位需求 助力消费民生

青岛银行秉持“以客户为中心”的服务理念，融合线上线下模式推动业务突破性发展，精准满足消费者多元化资金需求。线上，依托金融科技和大数据风控手段创新产品线，打造远程银行服务渠道；线下，结合消费场景推出“青易融”“商易贷”“优易贷”“车位贷”等特色产品，满足多元化资金需求，实现贷款办理提质增效。

值得一提的是，该行打造的远程银行服务新渠道，开创远程集约化对客服务的全新模式。手机银行上线远程柜台功能，支持手机号修改、密码重置、解除挂失等服务，全年无休解决客户问题13万余个，有效打破了物理网点时间及空间的限制，收获好评2万余次，提升客户服务体验效果显著。同时，通过远程审核防控风险，替代网点单人外拓1700余次，有效践行绿色银行、低碳经营的发展理念。

在产品方面，青岛银行推出的产品矩阵，全面覆盖消费者的多元场景。“青易融”业务，客户扫码即可申请，实现“一秒钟扫码、一分钟申请、一分钟审批、一分钟放款”，以极致效率升级客户体验；“商易贷”为商圈客户提供经营周转资金支持；“优易贷”满足优质客群的日常消费、家居装修、教育助学等需求；“车位贷”结合个人贷款车位购买场景，支持线上化办理，审批快捷，使用便利。青岛银行通过在提振消费方面的创新举措，积极助力消费与民生。

聚焦外籍客群： 便捷服务 优化金融体验

青岛银行聚焦外籍来华人员的金融服务需求，通过扩大服务覆盖范围、优化线上功能、提供多语言支持等举措，全方位提升了外籍客户的金融服务体验，为外籍人士在华生活和工作

提供了更加便捷、高效的金融服务。青岛银行个人外汇业务服务网点从2024年初的1家扩展至25家；个人结售汇业务网点从11家增至156家，服务半径已覆盖山东省15个地市。高效优质地完成了对外籍来华人员的个人外汇业务工作，整体提升了青岛市乃至山东省网点服务数量及水平。

青岛银行ATM(CRS)外卡取现功能，覆盖全行所有现金自助存取款设备。个人网银、手机银行创新推出英文版，优化界面设计与操作流程，可实时查询外币兑换网点、预约取钞时间及金额，实现就近办理外汇业务，减少线下等待时间。同时，网点配备中英、中日、中韩双语业务指南，帮助外籍客户快速掌握业务要点。在青岛大学、山东科技大学及青岛东部商区附近设置5家境外来华人员示范服务网点，开设绿色服务窗口，提供外语金融服务，为外籍客户提供一站式、便捷化的金融体验。

筑牢反诈防线： 科技赋能 警银协同守护

为防范电信网络诈骗，青岛银行秉持“金融为民”的服务理念，坚持“银行动作快一秒、客户安全多一分”的案防思想，走出了一条独具特色的风险防控之路。青岛银行积极打造账户分类分级管理系统、线上风险监测系统、鹰眼360智能风险监控平台等风险识别和防控系统，多维度、多角度开展涉诈风险监测，根据风险变化不断优化监测模型，提高监测精准度。青岛银行还加强警银协作，积极向公安机关推送破案线索。

2024年12月，70多岁的张先生来到青岛银行某支行办理汇款业务，工作人员通过耐心询问，得知老人是为了购买声称能治疗多种疾病的“维生素保健品”，工作人员高度警惕，怀疑客户遭遇诈骗，随即上报运营经理并现场对其展开普法宣传。然而老人仍然犹豫不决，支行提议联系警方协助调查，待派出所民警赶到现场后，与银行人员一同劝说老人，在民警和银行的共同努力下，老人终于意识到这是一场骗局，放弃了转账，成功避免了经济损失。

“创·新金融，美·好银行。”青岛银行始终坚持以人民为中心的发展思想，不断提升服务质效，致力于为不同群体提供温馨、高效的金融服务。未来，青岛银行继续履行社会责任，保障金融消费者权益，助力岛城经济发展。 徐 晶