

# 邮储银行青岛分行： 消保“邮”温度 百姓“储”安心



◀中国邮政储蓄银行青岛分行党委委员、副行长 聂清礼

近年来，随着社会经济发展和消费者对自我权益保护意识的不断提升，坚持常态化金融消保，已经成为金融高质量发展的重要一环。

在这一时代背景下，邮储银行青岛分行将“金融为民”的底色融入发展血脉，以科技赋能织密安全防护网，用普惠实践传递金融温度，让每一份信任都有回响，让每一次托付皆成安心。近日，中国邮政储蓄银行青岛分行党委委员、副行长聂清礼在接受采访时，分享该行在消费者权益保护领域的先进经验和做法。

**问：**在全方位扩大内需的背景下，预付消费服务范围不断拓宽，市场规模持续扩大，但因商户和消费者之间的信息不对称，导致预付资金存在安全隐患，消费纠纷时有发生。在这方面，邮储银行青岛分行做了哪些工作呢？

**答：**针对这一问题，我行积极探索，利用金融科技创新，联合数字金融公服创新推出山东省首个数字人民币智能合约预付消费服务平台“智金卫士”，为预付费行业的资金安全管理难题提供了全新的解决方案。

“智金卫士”融合智能合约三大核心特性——可信互通、不可篡改、自动执行，为预付费行业的治理难题提供了全新的解决思路与路径，成为破解预付消费顽疾的“金钥匙”。消费者的预付资金在消费前始终保存在数字人民币钱包中，商户无法随意划拨。只有当消费者真实消费后，智能合约才会根据预设的规则，将资金实时结算给商家。

该平台以区块链技术构建不可篡改的消费契约，用智能算法守护买卖双方的权益平衡，让曾经脆弱的预付款项变成可追溯、可管控、可保障的“数字信用流”。这一机制有效避免了商家挪用预付资金或卷款跑路的风险，为消费者提供了坚实的资金安全保障。

如果出现商家闭店等损害消费者权益的情况，消费者可以迅速通过平台发起退款申请，智能合约将自动审核并退还剩余资金，从而最大程度地保障了消费者的权益，为岛城预付消费市场注入一剂“强心针”。

去年7月，我行完成了全国首笔数字人民币智能合约未消费资金自动退费，充分验证了数字人民币智能合约在保障消费者预付资金安全上的重要价值。

目前，“智金卫士”平台商户近600户，涵盖运动健身、教育培训、餐饮美食等民生行业，助力构建更加安全、高效、透明的预付消费生态环境。

**问：**金融工作的政治性和人民性，体现在群众可知可感的“关键小事”上。国家金融监管总局局开展“为民办实事”专项行动，邮储银行青岛分行如何响应号召，通过哪些具体的举措，提升人民群众对本行金融服务可得性和满意度的？

**答：**近年来，我行积极落实国家金融监管总局和青岛金融监管局的部署要求，多举措推动金融服务社会民生，努力把暖民心、惠民生的实事办好，让金融暖心、让百姓称心。

在老年人服务方面，我行以“慢一拍”的细致与“快一步”的担当，躬身破解老年客群“数字鸿沟”。从网点适老化改造到无障碍通道延伸，从优先叫号专窗到防诈知识课堂，每一步行动都在诠释着金融服务的温度。

去年，我行印发并全面落实《关于进一步推进营业网点适老化服务的通知》，辖内自营网点爱心座椅、爱心窗口配备率100%，老年人可被优先叫号，无障碍通道设置率近90%。全辖47个自营网点均设立“邮爱驿站”，配备爱心沙发、老人镜、轮椅、急救箱、雨伞、饮水机等各类适老便民服务设施。同时，借助邮银网点下沉乡镇、农村地区的优势，通过网点现场讲解、发放宣传折页等提示老年人等特殊群体有效防范诈骗，守住自己的钱袋子。

聚焦外国人服务方面，我行以“世界听得懂的语言”架起金融服务桥梁。为更好地体现“金融无国界，服务有温度”，我行在集中业务办理网点配备翻译器，为业务的顺利办理提供了有力保障。同时，印发外籍来青人员《简易开户服

务指南》和《支付服务指引》，全面升级邮银327台自助设备开通外卡取现功能，张贴外卡受理标识，让外国人在使用自助设备时能够更加方便地选择外卡支付，提升了用户体验和满意度，为外国人提供暖心、便捷、高效服务。

**问：**提升消费者金融素养，增强其依法维权意识和能力，是金融消费者权益保护工作的重要一环，邮储银行青岛分行有哪些创新举措和成效？

**答：**我行致力于构建全方位、多层次的金融消费权益保护体系，让教育宣传活动常态化，特别是在金融知识普及入乡村的实践中，我行开辟了新路径。

为了让金融知识深入乡村，我行开展“U心相伴活动”，组合运用“邮车+包裹+风险提示”，在县域快递包裹和邮车上张贴U心消保海报及个人信息保护风险提示，提高农村金融消费者反诈防非风险意识。

不仅如此，我行还深入田间地头、农村大集等居民聚集地，利用发放宣传折页、金融知识宣讲等形式，教会大家防范非法集资、防范电信诈骗，将金融知识“送”到村民家中。同时，通过邮银联合，利用代理网点深入乡村的优势，以网点为主要宣传阵地，以居委会为辅助宣教阵地，向农村金融消费者普及金融知识，将金融知识“写”进村民心中。

守护每一位消费者的金融安全，提升公众的金融素养，是一项长期而艰巨的任务。未来，邮储银行青岛分行将认真落实监管要求，切实履行国有大行的社会责任，继续加强消费者权益保护的制度执行和行为管理，携手广大消费者共绘金融普惠、乡村振兴的美好蓝图，共创金融消费权益保护的新篇章。

徐晶

A股股票代码: 601658  
H股股票代码: 1658  
客户服务热线: 95580  
网址: www.psbc.com

中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

# 中信银行青岛分行： “信”守初心护权益 金融为民显担当

作为进驻山东省最久的股份制银行，中信银行青岛分行始终将“金融为民”的理念镌刻在发展的每一步。在这里，消费者权益保护不仅代表着企业的核心价值理念，更是“有温度的银行”对社会的郑重承诺。

随着“有温度的银行”从理念化为行动，一幅金融服务与人文关怀交织的画卷正徐徐展开。

## 初心如磐 担当尽责构建大消保格局

中信银行青岛分行始终牢记国有金融企业的使命担当，将消费者权益保护工作置于重要位置，坚持以客户为中心，持续完善消保体制机制，构建多元化的纠纷化解机制，确保消费者的每一次诉求都能得到及时而有效的回应。

近年来，中信银行青岛分行通过开展“3·15”消费者权益保护教育、“金融知识进万家”“金融知识普及月”等一系列活动，深入校园、社区、企业和老年大学，针对不同群体开展差异化、精准化的金融知识宣传教育。通过普及金融基础知识、防范电信诈骗、识别非法集资等内容，帮助消费者提升金融素养和风险防范意识，为构建和谐金融环境筑牢根基。

在金融监管力度持续加强的背景下，中信银行青岛分行始终坚持“合规经营、稳健发展”的理念，将消费者权益保护与监管导向紧密结合，聚焦消费者最关心、最直接、最现实的需求，健全管理机制、优化服务流程、提升消保工作质效，为消费者提供更加专业、高效、安全的金融服务。

## 融入生活 形式生动做实金融知识普及

中信银行青岛分行深知，金融知识的普及是消费者权益保护的基石。针对老年人、青少年、新市民等重点人群，该行通过微信线上沙龙、直播课堂等形式，围绕消费者八项权益、个人信息保护、识别非法集资、防范电信诈骗等内容开展宣教活动，帮助消费者提升风险防范能力，守护好“钱袋子”。

近日，中信银行青岛城阳支行举办了一场别开生面的金融研学活动，14名小记者参与其中。活动中，孩子们学习了现金不可拒收的原则，通过观察不同面值纸币的水印和安全线变化，掌握了辨别人民币真伪的技巧。银行员工还传授了预防电信诈骗的小妙招，强调保护个人信息的重要性。此外，孩子们实地参观了垃圾焚烧项目，深刻认识到环保的重要性，心中种下了成为环保小卫士的种子。此次研学不仅让孩子们收获了丰富的金融知识，更激发了他们对金融和环保领域的兴趣，达到了寓教于乐的效果。

中信银行青岛分行用心聆听每一个特殊群体的声



■“小记者”金融研学活动现场

音。走进分行营业大厅，智能叫号屏的温馨提示与手语服务视频同步闪烁，为听障客户架起沟通的桥梁。该行还组织拍摄了手语服务教学视频，在全行范围内推广，确保每一位员工都能为听障人士提供便捷、贴心的金融服务，传递出对每一个生命的尊重与关怀。金融服务的广度，不仅在于产品的丰富，更在于对每个群体需求的精准抵达。这份温暖，如春日细雨，润物无声，却深入人心。

## 消除壁垒 打造“零距离”触达新范式

消费者权益保护日期间来临之际，一场打破服务壁垒的深度对话在岛城展开。中信银行青岛分行创新推出“行长零距离”专项活动，让金融温度穿透服务“最后一厘米”，直达每一位客户内心深处。通过“零距离聆听、零时差响应、零障碍沟通”的服务新范式，让金融高管从决策者变身为倾听者，让权益保护从制度条款转化为看得见的真诚互动。

活动现场，中信银行青岛分行领导班子成员及支行行长化身大堂经理，深入一线，为客户提供服务，倾听客

户心声，解决客户问题，成为践行“以客户为中心”服务文化的生动实践。

## 科技赋能 拓展金融服务新边界

信息化时代下，中信银行青岛分行紧跟潮流，以“流量”激发“守护量”，用“网感”传递“安全感”，通过创新手段打破时空壁垒，使金融消保教育更加贴近生活、更富有人情味。该行充分利用数字化手段，构建了“线上+线下”全方位的宣传网络，通过微信公众号、短视频平台、门户网站、广播电台等多媒介传播金融智慧，不仅拓宽了宣传的广度和深度，也让金融知识得以触及更广泛的人群，进一步提升了金融知识普及的效率和效果。

展望未来，中信银行青岛分行将持续秉承“金融为民”的崇高使命，以创新为笔，以奋斗为墨，以服务为光，照亮更加安全、便捷、普惠的金融之路，温暖每一位消费者的心灵，让金融服务成为推动社会和谐与进步的澎湃动力，成为连接美好生活的坚固纽带，成为实现共同富裕梦想的坚实阶梯。中信银行青岛分行将与广大消费者携手共进，共同书写金融为民的新篇章。

徐晶

中信银行  
CHINA CITIC BANK

保障金融权益  
助力美好生活

全国统一客服热线  
95558  
www.citicbank.com

让财富有温度