

恒丰银行青岛分行： 消保之以恒 坚守为民底色

恒丰银行 HENGFENG BANK

保障金融权益 助力美好生活

3·15国际消费者权益日

扫描二维码关注
恒丰银行公众号

扫描二维码下载
恒丰银行手机银行APP

扫描二维码关注
恒丰银行财富管理公众号

“恒必成，德致丰”。作为全国唯一一家总部根植于齐鲁大地的全国性股份制商业银行，恒丰银行始终与山东的城市发展同频共振，与人民的需求携手同行，矢志不渝地打造山东人自己的银行。

恒丰银行青岛分行作为恒丰银行的首家一级分行，更是坚守“向上、向善、向美”的企业使命，在黄海之滨奏响“金融为民”的壮丽乐章。

机制创新 筑牢消保工作根基

在金融的海洋中，消费者权益保护如同稳固的航标，指引着银行稳健前行。2024年，该行在国家金融监督管理总局青岛监管局指导下，以机制创新为经，织就了一幅消费者权益保护的锦绣画卷。

该行通过党委会、行长办公会、消保委员会等多层次决策机制，确保消保工作始终在高管层的强力指导下推进。实现部门间的横向协同与纵向贯通，构建起一张严密的消保管理网络。

在制度体系建设上，恒丰银行青岛分行更是精益求精。持续建立健全消保工作机制，完善考核指标与权重，制定年度工作要点，强化投诉管理规定等，每一项举措都旨在确保消保工作规范有序、高效运行。如今，该行已实现消保全流程管控，产品和服务审查覆盖率及意见采纳率达到100%，为消费者权益保护提供了坚实的制度保障。

宣教赋能 打造立体传播矩阵

金融教育是消保工作的灵魂，更是点亮民生之光的关键。恒丰银行青岛分行深谙此道，以“金融护航，共筑满意消费”为主题，2024年牵头开展各类宣传活动1300余次，覆盖人群达624万余人次。

高管层身先士卒，行长、分管行长亲自参与活动10余次，拍摄专题视频、录制歌曲MV等，通过多平台、多渠道推广金融知识。其中，原创说唱歌曲《八八八八八保权》在三大音乐平台上线，以新颖独特的形式传播消保理念，深受广大消费者喜爱。

聚焦县域、青少年等重点群体，恒丰银行青岛分行更是开展了“乡村大喇叭”“小小理财师”等特

色活动。这些活动如同一缕缕海风，将金融知识吹入渔家大院，让金融智慧在乡村生根发芽。

在第43个国际消费者权益日来临之际，该行更是携手多方力量，组织15名小记者开展金融知识研学活动。通过人民币防伪演示、理财课堂、反诈动画等沉浸式体验，孩子们不仅掌握了实用金融技能，更深化了对财富管理的理解。活动尾声，该行向小记者颁发社会实践证书，鼓励他们成为“金融知识传播带”，将所学传递给更多人。这些金融智慧和消保意识，如同种子般在孩子们心中生根发芽，未来必将绽放出理性的花朵。

服务提质 激活高质量发展引擎

服务是银行的核心竞争力，更是推动业务转型与高质量发展的关键。恒丰银行青岛分行以服务创新为驱动，致力于以高质量消保工作激活民生引擎。

在该行召开的旺季营销推进会上，恒丰银行青岛分行党委书记、行长杜娟明确表示：“2025年，我们将深入践行金融工作的政治性、人民性，当好服务实体经济的主力军、落实党中央重要决策部署的排头兵，打造民生服务先锋队。”这不仅是承诺，更是行动的指南。

在支持实体经济发展中，恒丰银行青岛分行创新“消保前置”理念，确保每笔融资都带着温度和责任落地。这一举措不仅提升了金融服务的质量和效率，更为实体经济发展注入了强劲动力。

潮起海天阔，扬帆正当时。恒丰银行青岛分行将紧握时代之笔，继续在科技创新、消费提振、乡村振兴等重点领域挥毫泼墨。他们坚信，通过不懈努力和持续创新，必将书写出更加壮丽的“金融为民”的岛城故事，让“建设一流数字化敏捷银行”的美好愿景变为现实。

徐晶

广发银行青岛分行： 用消保实践提升城市幸福感

在构建新发展格局的时代浪潮中，金融消费者权益保护已成为维护经济安全、增进民生福祉的重要基石。广发银行青岛分行深刻把握“国之大者”的金融担当，坚持金融工作的政治性、人民性，将消费者权益保护作为履行社会责任的核心要务。

近年来，该行持续聚焦老年群体、新市民、青年客群三大重点人群，通过系统化宣教、精准化服务、多元化机制，构建起全方位、立体化的金融消费者权益保护体系，用实际行动诠释金融央企成员单位的使命担当。



■广发银行青岛分行员工为消费者释疑解惑。

让金融温度可感可及

在《关于优化支付服务提升支付便利性的意见》指导下，广发银行青岛分行积极响应人民银行“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的工作部署，将优化涉外金融服务作为践行金融政治性的重要抓手。

针对外籍来华人员金融服务需求，广发银行青岛分行按照“短期突破”和“长效机制”相结合的思路，建立“三优三化”服务体系：优化账户服务流程，设立涉外业务绿色通道，实现外籍客户开户资料电子化审核；优化现金服务流程，全辖网点配备多种外币现钞兑换服务，建立零钱包快速兑换机制；优化移动支付服务。

让消保知识入脑入心

为贯彻《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中“建立健全金融消费者教育体系”的要求，广发银行青岛分

行构建“全员参与、全媒联动、全域覆盖”的立体宣教网络。建立“3个100%”责任机制，即一级机构负责人参与率100%、员工参与率100%、网点覆盖率100%，形成党委牵头、部门协同、网点落实的三级联动体系。

该行创新推出“消保快闪店”移动宣教平台，设计“消保知识拼图”“敲响‘警钟’”等互动游戏，通过游戏互动让消费者看得懂、听得进、愿意学，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”氛围，增强消费者风险防范意识和能力，助力提振金融消费信心、营造和谐金融环境。在青岛人流密集区开展巡回宣教，单日最高触达消费者超3000人次。

让权益保障落地生根

在纠纷化解机制建设方面，广发银行青岛分行强化客诉处理及溯源整改，建立投诉三级分类处理机制、投诉溯源整改机制、信用卡业务消保协同机制，一体化妥善处理投诉纠纷。投诉处理严格执行“首问责任制”，由第一接待人立即办、跟踪办、一办到底，确保金融消费者能够便捷、高效地反映问题。除此之外，还积极深入践行“枫桥经验”推动纠纷多元化解，综合运用提级处理、领导包案、带案下访、小额和解、第三方调解等配套机制，及时化解投诉纠纷，把矛盾化解在早、处置在小。

广发银行青岛分行将继续践行“消保为民”理念，持续优化金融知识普及的精准度和契合度，通过新模式、新载体展示金融教育活动中的亮点及特色，助力提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。徐晶

中国人寿 CHINA LIFE

广发银行 CHINA GUANGFA BANK

— 保 险 · 投 资 · 银 行 —

保障金融权益 助力美好生活

2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

主办单位：国家金融监督管理总局



广发消保在您身边
用心守护 放心托付