践行金融为民 履行社会责任

青岛农商银行筑牢区域金融消费安全防线

为积极践行金融工作的政治性、人民性，深入落实金融消费者教育宣传主体责任，扎实做好金融“五篇大文章”，青岛农商银行以“清朗金融网络 守护安心消费”为主题，全面启动2026年金融教育宣传周活动。

本次活动通过数智赋能的创新举措、全域覆盖的宣教矩阵、精准滴灌的靶向服务，将金融知识普及、风险防范提示、便民服务下沉深度融合，切实提升广大群众金融素养与风险防范能力，为区域金融消费安全筑牢坚实防线。

■“5分钟智能金融补给站”面向“两司两员”开展金融宣教。

■向村民开展普及数字化金融服务。

■在“村村通”站点，“小小农金员”体验农金员日常。

数智赋能：让金融服务跨越“数字鸿沟”

随着数字金融的快速发展，如何让广大群众既充分享受到数智金融带来的便捷高效，又能牢牢守住金融安全的底线，成为新时代金融机构消保工作的重要命题。本次宣传周期间，青岛农商银行将数智金融服务推广与消保宣教深度融合，以场景化体验为核心，把“课堂”变成“体验场”，把“单向灌输”变成“双向互动”，让群众在亲身操作中消除数字鸿沟、掌握金融技能。

活动期间，青岛农商银行在网点、“村村通”站点设置“数字金融体验区”“视频银行面对面”体验角，由“青农同行”消保志愿服务队员向群众面对面讲解、手把手教学、一对一答疑，向群众普及视频银行、线上信贷办理、社保卡一站式服务、适老化功能设置等数字金融产品与服务。同步设立“视频银行扫盲班”，针对老年群体、新就业群体等，不仅教学如何正常使用视频银行等线上服务，更专门讲解如何识破假冒“客服视频通话”等新型诈骗手段，实现“便民服务教学+风险防范提示”同步推进。

活动同步宣传适老化、无障碍服务举措，讲解数智金融便民功能、安全使用要点与惠民政策，让广大群众切实感受到数字金融的高效便捷与民生温度。这种场景化的宣教模式，将抽象的金融知识变成了可触摸、可操作、可感知的实景体验，让群众从“被动听”变成“主动学”，不仅有效消除了群众的数字焦虑，更让数智金融的便民举措真正深入人心。

多场景覆盖：构建“消保+”全域宣教新格局

金融消保宣教不是孤立的工作，而是要融入群众的日常生活，实现全域渗透、全民覆盖。本次宣传周活动，青岛农商银行立足属地实际，精准统筹宣教资源，充分发挥点多面广、扎根青岛的属地优势，以网点厅堂为主阵地，同步推进“进社区、进农村、进校园、进企业、进商圈”五进行动，构建了“线上+线下”“消保+”的立体化宣教体系。

在“消保+场景”方面，青岛农商银行结合“五进”行动，把消保宣教融入到社区便民服务、乡村振兴、校园教育、企业服务等各个场景。针对青岛沿海特色，开展“智慧金融上渔船、上海岛”活动，走上渔船、走进海岛，向渔民、船东普及智能支付、线上贷款、视频银行等金融服务，把安全防范技能、专属金融产品送到海上生产一线。

在“消保+文化”方面，各分支机构立足属地特色，深挖本土文化资源，依托非遗手作体验、民俗展演、群众健身赛事、基层文艺汇演等群众喜闻乐见的载体，将金融消费者权益保护知识巧妙嵌入各类文化活动场景。通过沉浸式、接地气的宣传方式，打破传统金融科普枯燥刻板的印象，让消保宣传走出柜台、走进群众。在感受本土文化魅力的同时，引导市民识别金融风险、树立理性消费观念，实现文化润心与金融宣教双向赋能，持续提升公众金融素养与风险防范意识。

在“消保+服务”方面，把消保宣教与适老化服务、普惠金融服务、便民政务服务深度融合，实现“服务到哪里，消保宣教就跟进到哪里”。

活动聚焦金融网络乱象防范，重点揭示无资质引流、高收益承诺、个人信息过度索取、虚拟货币、非法跨境投资等各类金融营销套路与危害，引导群众远离非法金融活动，守护好自身“钱袋子”。

精准滴灌：为不同群体量身定制“金融安全课”

针对不同群体的认知特点、行为习惯与金融服务需求，本次宣传周活动量身打造精准化、差异化的宣教服务方案，实现从“大水漫灌”到“精准滴灌”的升级。

面向老年群体，青岛农商银行重点围绕养老诈骗、非法集资、虚假投资理财等高发骗局，推出“真假短信来找茬”互动墙、“智能手机反诈门诊”、银龄“手机安全体检”义诊台等特色活动。

在社区宣传现场，“真假短信来找茬”互动墙前围满了老年群众，志愿者将真伪短信、钓鱼网站对比卡并排贴在墙上，由群众亲手贴上“安全”或“危险”标签，志愿者当场讲解识别要点。同步开设的“智能手机反诈门诊”，采取一对一教学的方式，手把手教老年人关闭免密支付、设置转账延时到账、识别“客服来电”等诈骗手段。

“以前总怕手机里的诈骗短信分不清，现在亲手贴了标签，听了讲解，一下子就明白了！”在大泽山葡萄节活动现场，参与“真假短信来找茬”互动活动的王老先生笑着说。在银龄“手机安全体检”义诊台前，农商行工作人员以“义诊”的服务模式，为老年人提供全流程手机安全服务，引导他们删除风险广告短信、设置大字模式、开启反诈预警功能。完成“手机体检”的老年人还能获得定制的“手机安全体检合格证”，在轻松氛围中掌握金融安全技能。

面向青少年群体，青岛农商行开展“我是小小农金员”智能金融体验活动，组织少年儿童走进小微云站点，化身“小小农金员”，亲身体验农金员的日常工作。在模拟操作、情景互动中，引导儿童化身消保宣传小卫士，轻松掌握基础金融知识、金融风险防范技能。

“原来农金员的工作这么有意思，我以后也要当金融小卫士，告诉爸爸妈妈不能被骗！”在“村村通”站点，参与“我是小小农金员”智能金融体验活动的小朋友兴奋地说。

活动中，“青农同行”志愿者们通过多样的互动活动，围绕青少年群体重点普及远离非法校园贷、珍惜个人征信、防范新型金融网络乱象等知识，让青少年在实践中树立正确的金钱观、消费观和风险防范意识，实现“教育一个孩子，影响一个家庭”的宣教效果。

面向“两司两员”新就业群体，青岛农商银行在服务区、物流园、加油站、加气站等新就业群体高频出现的场景打造“5分钟智能金融补给站”，在司机加油、加水、排队等候的间隙，现场演示企业微信、视频银行等线上服务。同时，手把手教会“两司两员”群体如何识破假冒“客服视频通话”“AI换脸”“盲盒赌博”等新型诈骗手段，把防骗知识与便民服务精准送到新就业群体身边。

“我们常年在外跑车，总没时间去银行办业务，现在加油站就能体验视频银行，人在外地也能办业务，太方便了！”在青岛西海岸开投集卡中心宣传点，货车司机李师傅体验完视频银行服务后说。

此次金融教育宣传周活动，是青岛农商银行践行金融为民理念、履行社会责任的重要举措。下一步，青岛农商银行将以此次宣传周为契机，建立健全金融消保宣教长效机制，持续推动金融知识普及常态化、消保服务精准化、金融普惠数字化，以更有温度、更有深度、更有实效的金融消保工作，为构建公平有序、健康稳定的区域金融生态贡献农商力量。

王奕宁

科技赋能优服务 温情守护暖民心

——中国人寿青岛市分公司推进柜面服务提质升级

深入落实金融为民服务理念，切实解决群众办事繁琐、跑腿耗时以及老年群体数字适配难等痛点问题，中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司全面升级4.0智能柜面服务体系，创新落地空中客服远程服务模式，系统完善适老化暖心服务举措，构建“智能高效、远程便捷、敬老温情”的全新柜面服务格局，让保险服务既有科技速度，更有民生温度。

智能4.0柜面迭代升级 业务办理更高效

本次升级全面重构传统柜面业务流程，依托大数据、智能核验、无纸化办公、智能终端一体机等数字化工具，实现业务简化、流程压缩、材料精简、极速办结。同时，推动寿险App与柜面联动协同，客户可通过线上提交资料、实时查询进度，真正做到“数据多跑路、群众少跑腿”。公司严格落实首问负责、一窗受理、一次性告知等要求，简化办事材料、压缩办理时限，窗口办结效率显著提升。目前，柜面简易业务即来即办，复杂业务限时办结，线上办理率持续走高，高效便民的服务获得客户广泛认可。智能柜面的升级不仅提升了效率，也优化了客户体验，使保险服务更加便捷。

空中客服云端赋能 打破时空壁垒

为解决客户异地办理、出行不便、工作日无暇到场等难题，公司全面推广空中客服远程视频服务，打造“足不出户、隔空可办”的云端通道。空中客服依托高清视频连线、远程身份核验、线上材料确认、实时业务授权等功能，打通线下柜面与线上客户的服务壁垒，将传统临柜办理的多项高频业务转移至云端。针对异地保单业务、居家客户、行动不便人群、偏远地区客户等群体，客户无需往返网点、无需排队等候，通过手机即可与专业客服人员实时视频连线，完成业务咨询、资料核验、信息变更、理赔协助等服务，享受与线下柜面同标准、同合规、同效力的一对一人工服务。这一模式有效解决了群众“办事远、办事难、没时间办事”的痛点，让保险服务突破时间与空间限制，随时随地触达客户。空中客服的推广，使得服务覆盖面更广，响应更及时。

适老化服务精准落地 跨越数字鸿沟

公司坚持“敬老、爱老、护老”理念，从硬件改造、流程优化、服务细化等方面全方位升级敬老服务体系。在硬件方面，全辖11家柜面实现AED自动体外除颤仪全覆盖，设备统一摆放、定期维保，并张贴急救操作指引；全体柜面人员接受AED使用及应急救护培训，构建“随时可用、人人会用”的应急救护保障体系，重点防范老年客户突发心脑血管疾病等状况，筑牢安全屏障。同时，柜面设立老年客户爱心绿色通道、专属服务窗口和敬老服务专区，配备轮椅、老花镜、应急医药箱、爱心座椅、无障碍通道等设施，营造安全舒适的敬老环境。在服务流程上，推行老年客户优先接待、优先办理、全程陪同、耐心讲解，工作人员主动上前帮扶、手把手指导操作，用通俗语言讲解条款权益，杜绝专业术语，全程慢速细致服务。

针对高龄、残疾、行动不便等特殊客群，公司持续延伸柜面服务，开展便民上门服务。近日，该公司李沧客户服务中心接到一名特殊老年客户的业务诉求。该客户腿部残疾、行动不便，听力严重衰退，早年曾为家人配置7份保险保单，如今保单信息亟需更新，需完成受益人指定、到期领款等多项保全业务，且部分保单原件遗失，业务复杂。了解情况后，工作人员主动上门，面对沟通障碍、资料零散等困难，放慢语速、耐心倾听，反复确认信息，细致讲解政策，舒缓老人焦虑。历时一上午，逐一完成7份保单信息核对，收集全套资料，妥善办理保单挂失补办、客户信息完善、受益人指定、到期领款等多项业务，实现一站式办结。返回网点后，第一时间录入资料、提交系统，并持续跟进审批进度，主动向客户反馈，做到全流程可跟踪。老人足不出户即完成所有业务，对服务赞不绝口。这一案例体现了公司对特殊群体“零跑腿、无忧办”的服务模式，也彰显了金融服务的温度。

此次4.0智能柜面、空中客服、适老化服务三位一体升级，是公司践行金融为民、深化服务转型、提升消费者权益保护质效的重要举措。通过科技提效、服务提质、温情暖心，既实现了柜面业务规范化、智能化、高效化运营，又补齐了特殊群体服务短板，兼顾了服务速度、合规精度与民生温度。下一步，中国人寿青岛市分公司将持续深耕客户服务升级，不断优化智能服务场景、丰富远程服务内容、细化适老便民举措，持续打通服务群众“最后一公里”，以更智能的技术、更专业的服务、更暖心的举措，为广大客户提供安全、便捷、高效、温情的现代化保险服务，全力树立金融保险行业优质服务标杆。

姚静娴

筑牢金融“防火墙” 守护市民“钱袋子”

——潍坊银行青岛分行坚守金融为民初心，筑牢安全防线

一笔来路不明的转账、一次精心伪装的取现、一群被蒙在鼓里的老人……当金融诈骗的暗流试图涌向岛城市民的钱袋子时，总有一道防线横亘在前。这道防线，来自银行柜台后一双双敏锐的眼睛，来自街头巷尾一场场耐心的宣讲，也来自银警之间一次次高效的联动。

潍坊银行青岛分行以三大抓手织密覆盖全域的金融安全网，让岛城市民在每一次业务办理中感受到实实在在的安心。

■潍坊银行青岛分行在户外宣传点位搭建宣教展台，开展金融知识普及。

把法治讲进社区 让维权有了“明白账”

“以前遇到金融纠纷，不知道该找谁、怎么找，今天一听就清楚了。”在海口路社区，一位老人拿着刚领到的宣传折页感慨地说。5月16日，潍坊银行青岛分行“人民信访、法治保障”集中宣传日活动在全市铺开，10余个宣传点同时走进广场、社区、乡村集市，把《信访工作条例》的条文变成了群众听得懂的“大白话”。

不同的网点，各有各的招。崂山支行、山东路支行把普法课堂搬进厅堂，邀请客户坐下来慢慢聊；平度支行拉上民警一起讲，信访条例和反诈知识打包送上；黄岛支行跟着物业敲开居民家门，李沧支行把宣传台支在热闹的集市口。一天下来，1000多份材料发到市民手中，500多人次现场咨询得到耐心解答。潍坊银行青岛分行营业部更是把服务做“厚”了，政策科普、心理疏导、矛盾调处一站办齐，不少居民进门时带着疑问，出门时揣着明白。

把课堂搬到街头 让知识有了“烟火气”

金融知识普及最怕“台上讲得热闹、台下听着枯燥”。潍坊银行青岛分行的解法是让宣教“活”起来。

在五四广场的启动仪式上，在小青岛琴屿路的万里行开幕现场，潍坊银行青岛分行的宣教摊位前围满了人。闯关打卡、文艺展演、案例故事轮番上阵。一位带着孩子的年轻妈妈在互动游戏后说：“孩子玩着就把‘陌生链接不能点’记住了，比我们说十遍都管用。”针对老年人容易落入“以房养老”“高息理财”陷阱的特点，宣教队员用身边真实案例拆解套路；面向新市民群体，则重点讲透理性借贷和征信保护。一场场带着“烟火气”的金融课，把反诈、理财、征信的种子撒进市民心里。

“让群众愿意听、听得懂、用得上，这才是有效的宣教。”潍坊银行青岛分行一名参与万里行活动的员工这样理解自己的工作。这份扎根一线的坚持早已开花结果，全国送金融知识下乡先进单位、银行业四星级文明服务网点等荣誉，正是最好的注脚。

把风险拦在柜台 让防线有了“真功夫”

风控的功夫，往往体现在最寻常的一笔业务里。今年3月26日，潍坊银行李沧支行柜台来了几位“特殊”的客户，一名男子带着6名异地高龄老人，以代发工资为名要求批量开户，还要求统一收卡。这一反常举动立刻引起柜员警觉。该行迅速启动警银联动机制，李沧反诈中心民警很快赶到现场。一番耐心讲解后，老人们才恍然大悟：自己差一点就成了出租出借银行卡的“工具人”。一场潜在的涉诈风险，化解在柜台之前。

这样的敏锐并非一时之功。2025年3月，客户刘某先后到即墨支行、城阳支行要求取现。柜员查阅流水时发现一连串疑点：账户沉睡近一年突然启用，当天汇入16000元不足两小时就要取走，所谓“还款人”的聊天记录像照着模板念的。两家网点不约而同说了“不”。不久后，该账户被宁夏银川警方以“电信反欺诈”紧急止付，16000元涉诈资金被全额拦截。即墨支行没有止步于此，而是主动联系银川警方对接资金返还，又用一个多小时的劝导说服客户将款项原路退回。一封来自银川市公安局苏银产业园分局的《表扬信》，写满了对这份责任担当的认可。

“每一笔可疑交易的背后，可能就是一个家庭的积蓄。”这是潍坊银行青岛分行柜面人员常挂在嘴边的一句话。凭着这份朴素的责任感，该行把批量代办、异地集群开户等高风险业务培训做成了常态，把入户反诈宣讲送进农村和老年群体家中，从源头上一寸一寸压缩着诈骗的空间。

潍坊银行青岛分行正用一套“有温度、有力度”的消保实践，回应着“金融为民”的初心。未来，这张金融安全网还将继续织密、织牢，只为岛城市民每一次安心地存、放心地取、踏实地过好日子。

徐晶