

金融之光 守护未来

晚报小记者走进农业银行 感受科技赋能与人文关怀

在银行明亮的大厅内，一扇厚重的圆形金库门，象征对客户资产安全的恒久捍卫；与此同时，在大堂的另一侧，精心规划的公共服务区同样引人注目，这里不仅设有为环卫工人提供的休息之所，还细心配备了老花镜与充电线，以备不时之需，尽显银行服务的温情与责任。3月1日，晚报小记者走进农业银行市南三支行，开启了一场金融探索之旅。在这里，小记者们参观了智能化网点，了解了反诈知识，还参与了趣味十足的点钞比赛，体验了农行青岛分行在科技赋能与便民服务中的卓越实践。此次课程小记者们学到了丰富的金融知识，更重要的是，在他们心中播下了理财的种子，让他们对金钱有了更正确的认识和理解。

“火眼金睛”识骗局 筑牢金融安全防线

在“小小银行家——金融安全与反诈知识课堂”上，小记者们参与学习了最新诈骗套路揭秘、资金安全防护指南、反诈小卫士、小小银行家技能比拼等环节，学到了许多金融知识。大家了解到，银行工作人员的“火眼金睛”可以实时监控客户资金变动，通过大数据分析，精准识别异常交易，防止客户资金被盗；账户异常交易行为会触发后台预警模型，将立即实行账户管控，客户经理必须上门核查；当客户来网点办理业务时，客户经理会与客户交流沟通，在进行人脸识别和身份证件比对的同时，联网核查校验客户身份，识别风险细节。

在最新诈骗套路揭秘中，工作人员通过分析讲解诈骗类型、典型案例、识别要点，让小记者们了解到形形色色的诈骗方式，比如游戏诈骗“扫码免费领取皮肤”，索要支付密码；追星诈骗“偶像生日会专属通道”，要求转账应援；假客服称“快递丢失三倍赔偿”，要求屏幕共享操作；伪熟人称“同学微信借钱急用”；兼职陷阱“点赞日赚300元”，先交保证金……

小记者们还掌握了安全防护小妙招，比如不在社交媒体上晒含有个人信息的照片，密码设置避开生日和手机号，设置单日消费限额，启用指纹或面容支付，下载国家反诈中心APP等。

金融知识润民心 彰显责任与温度

这样生动有趣，“干货”满满的金融课堂，在农行青岛分行各营业网点不定期就会举行。作为国有大行，把普及金融知识作为应尽的社会责任，聚焦“老少新”重点人群，坚持集中教育与日常宣传相结合，开展“常态化、嵌入式”教育宣传。

近年来，农行青岛分行坚持以客户为中心、以实施“服务升温”工程为抓手，全面构建“党委管消保、全行抓消保、人为消保负责”的“大消保”工作格局。全力写好“五篇大文章”，推动消保与业务发展同频共振，以实际行动践行国有大行的责任担当。

农行青岛分行坚持以客户需求为导向、以客户体验为核心、以客户满意为标准，加大金融产品和服务支持保障力度，持续擦亮“农情暖域”服务品牌，打造有温度的金融服务“主阵地”。以“服务好、流程畅、品牌优”为目标，聚焦客户需求，加强网点布局和形象标准化建设，服务升温、网点转型、效能提升等工程持续推进，实现全部网点完成适老化改造。2024年，对行动不便老年客户优先提供上门延伸服务，全年累计上门服务近



5000次，切实解决老年客户难题。

厚植为民情怀 全力做到“民呼我应”

农行青岛分行始终坚持将消保工作作为金融为民的出发点和落脚点，积极

“急难愁盼”变成推进服务能力提升的“责任清单”。主动践行新时代“枫桥经验”，依托金融矛盾纠纷多元化解机制，妥善处理客户投诉，积极推动源头治理。

织密宣教网络 提高公众金融素养

农行青岛分行在加强辖内营业网点金融知识教育区建设的同时，通过微信长图、“小墨说”反诈漫画、短视频等多种公众喜闻乐见的方式开展消保知识宣传，相继推出了《三适当》《守护》《反诈》等系列新媒体宣传片。

全力推动“线上+线下”金融宣教模式，推出差异化、精准化的金融知识普及活动。线下宣教方面，组建金融知识宣讲团，开展“七进入”宣教活动，深入“社区、地铁、校园、企业、部队、商圈、农村”等社会多个领域，开展丰富多彩的消保宣教活动，做到“客户在哪里，消保宣传就到哪里”，广泛向各类社会群体普及金融知识；线上宣教方面，主动在新华网、人民网、青岛日报等主流媒体发声，依托手机银行、分行官方微信公众号等载体，推送丰富多样的金融知识内容，做好公域私域网络宣传。2024年，农行青岛分行围绕适老化金融服务创作了“乐享退休早规划”短视频，荣获青岛市金融学会主办的养老金融科普短视频选拔展示活动一等奖；“为民办实事一优化支付服务”典型案例，被选为青岛金融业“为民办实事”十大典型案例，并在2024年“金融教育宣传月”启动会上现场发布和展示；拍摄的防范非法集资宣传作品《守护》，作为总行参赛作品之一参加中国银保传媒主办的第四届“守住钱袋子 护好幸福家”短视频大赛，荣获优秀作品奖。全年累计开展各类金融教育宣传活动827次，触达金融消费者719.13万人次。

下一步，农行青岛分行将继续树立“大消保”理念，深入推进“全行管消保、全行为消保工作负责”，充分彰显金融消保工作的政治性、人民性。将继续发挥国有大行的责任担当，用实际行动提供更高质量、更具温暖金融服务。让消保工作真正成为守护百姓“钱袋子”、托举万家“幸福梦”的坚实力量，用心用情用力护航人民美好生活，全力书写“金融为民”“消保为民”的温暖新篇章。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 张译心 全晓菲