

中国民生银行青岛分行：点亮金融教育之光

晚报小记者走进民生银行青岛分行 争当“小小银行家”“小小调解员”



在“3·15”来临之际,中国民生银行青岛分行推出了“小小银行家及小小调解员”主题教育活动,通过沉浸式角色体验和趣味化知识普及,为青少年及家庭搭建了金融素养实践平台。2月24日,20余名青岛晚报小记者在此次活动中学习金融知识,探索压岁钱的管理、分辨人民币真伪。

学习人民币知识 深耕消保教育

“同学们知道我们国家一共发行过几套人民币吗?”“20元人民币背面图案是哪里?”活动一开始,民生银行青岛分行的工作人员给小记者们上了一堂金融知识课,同学们积极举手回答问题。在人民币真伪辨认环节,大家举起纸币,按照老师的方法学习辨认。“真的100元人民币上左侧有毛主席头像的水印,左右两边一横一竖的编号都是一样的,朝着阳光看去钱币的左下角有两个100元水印,正面的花标上印着樱花图案。

假的钱币左下角的100元水印很难吻合到一起。”崂山育才小学的孟紫伊说道。

中国民生银行青岛分行始终将金融消费者权益保护作为核心议题。近年来,银行通过“行长说消保”“反诈直播”“调解工作站”共建等多元形式,持续深化公众金融安全意识。2025年,将进一步聚焦青少年群体,将金融知识普及与纠纷调解实践相结合,助力构建全年龄段的金融安全防线。

角色体验+教学 解锁金融新认知

此次活动,民生银行青岛分行特别设立了“小小调解员”纠纷化解环节。结合分行与青岛市银行保险业纠纷调解中心共建的“崂山调解工作站”,孩子们在专业调解员的指导下,“变身”调解员和纠纷方,开展情景模拟。绘声绘色的描述,有理有据的调解,小记者们的表现赢得了工作人员纷纷点赞。

“我和同学扮演调解员和当事人,亲身体验纠纷处

理的流程。那一刻,我既开心又紧张。开心的是,这是我从未接触过的新鲜活动;紧张的是,害怕自己表现不好。在老师的耐心指导下,我们逐渐进入角色,成功地完成了一次模拟纠纷演练,我明白了沟通和理解在解决问题中的重要性。”金门路小学的乔楷翔说道。

践行社会责任 彰显金融担当

接下来,同学们参观了银行大厅,了解了科技时代的多种智能设备。“业务办理区有各种不同的窗口,分别负责存钱、取钱、转账,还有贷款这些重要业务。原来我们平时生活里的钱进钱出,都是在这里有条不紊地进行着。”市南区实验小学的李金爱说道。“这些设备中,硬币回收兑换机最吸引我,通过它可以把手里闲置的硬币进行兑换或存入银行,这让我感觉很新奇。”枣山小学的杨璟逸说道。

“这份有趣的职业体验,让我对人民币有了最直观的了解,让我认识到人民币作为我国法定货币,象征着我国主权和国家的尊严,我们要爱护人民币,反对假钞票,不能损坏、污损人民币。”同安路小学的邹清然说道。“银行阿姨教我们怎样识别电话诈骗、网络诈骗,还告诉我们银行为了保护我们,做了好多工作。”金门路小学的牟宣霖说道。

此次活动的成功举办,彰显了分行“以人民为中心”的金融担当。作为“青岛市金融服务经济社会高质量发展先进集体”,民生银行青岛分行始终践行社会责任,近年来通过“供应链金融创新”“跨境电商赋能”及消费者权益保护等多维度实践,助力区域经济高质量发展。民生银行青岛分行将始终秉持“服务大众 情系民生”的企业使命,持续深化金融供给侧结构性改革,以数字金融创新为引擎,以跨境服务升级为突破,在畅通产业链循环、培育新质生产力、守护百姓美好生活等方面持续发力,让金融活水精准滴灌实体经济沃土,彰显新时代金融机构的使命担当。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 高静文 小记者 李金爱 宋子萱 孟紫伊 乔楷翔 杨璟逸 王同家 邹清然 牟宣霖

浦发银行青岛分行：以创新守护消费者权益，共筑金融生态新未来

在金融行业快速发展的今天,消费者权益保护已成为金融机构践行社会责任的重要体现。浦发银行青岛分行始终将消费者权益保护作为践行“金融为民”理念的核心工作,通过完善机制、创新宣传、优化服务等多维度举措,全力提升消费者金融素养,营造安全、稳定、和谐的金融消费环境。

机制筑基 构建全方位消保体系 护航金融安全

浦发银行青岛分行建立了完善的消费者权益保护体系,形成了以“主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责”的领导责任体系。通过“四抓四落实”工作机制,即抓机制建设,落实责任体系更加完善;抓溯源治理,落实消保投诉前端防控;抓内部培训,落实专业能力全面提升;抓金融宣传,落实公众教育走深走实,实现消保工作与业务发展的“双融合”“双促进”,确保消费者权益保护工作贯穿于经营管理的全流程。此外,分行按照“下管一级、适当延伸”的原则,进一步强化员工培训,通过每周一课、晨会、专题交流会等形式,提升员工的消保意识与专业技能。这一系列举措不仅夯实了消保工作的基础,也为分行的可持续发展提供了坚实保障。

宣传创新 打造立体化传播矩阵 提升金融素养

浦发银行青岛分行不断创新金融知识宣传方式,将金融知识融入大众生活。2025年,浦发银行青岛分

行将积极通过青岛2号线主题地铁专列进行宣传,一是设计制作金融消费者权益保护教育宣传主题的车厢海报、贴纸,让乘客在乘坐地铁的过程中能够融入其中;二是在专列车厢内的移动电视上,播放金融消费者权益保护权益主题宣传片,打造成移动的金融知识宣传阵地;三是在地铁站台电视端播放金融消费者权益保护权益主题宣传片,进一步扩大活动宣传覆盖面;四是开展“方圆 3.15 公里”,以营业网点为圆心,划定“3.15 公里”服务半径,形成网格化宣传矩阵,与服务范围内社区、街道办、商家等开展合作,协同开展金融教育工作,帮助社会公众增强风险意识提升防范能力。

服务升温 全面优化服务 传递金融温度

浦发银行青岛分行致力于优化服务流程,提升客户体验,聚焦重点人群,传递服务温度。设置公众教育专区,在营业厅堂摆放宣传折页和海报,安排金融知识宣讲员为客户提供咨询解答;配备老花镜、助盲卡、残疾人通道等设施,为残障人士、老年人等提供优先服务;持续完善投诉管理体系,优化投诉流程,及时处理消费者诉求,加强监督反馈,确保服务质效的同时切实保障消费者合法权益。

银发关怀 守护老年群体 筑牢风险防线

为更好地满足老年客户群体的需求,浦发银行青岛分行在网点服务设计和流程优化方面作出

了诸多努力。例如,设立“上门服务绿色通道”,为行动不便的老年客户、孕妇及残疾人等特殊群体提供便捷服务;主动上门为行动不便的老人办理业务,获得客户高度赞誉。此外,浦发银行青岛分行还针对老年人风险防范意识相对薄弱的情况,开展了系列金融知识普及活动,通过社区宣讲、情景模拟等方式,向老年人讲解个人信息保护、防范非法集资和电信诈骗等知识,帮助他们提升金融风险防范能力。

青春护航 普及金融知识 护航少年成长

浦发银行青岛分行高度重视青少年金融素养的提升,积极开展针对青少年群体的金融知识普及活动。先是在网点厅堂举办“普及金融知识,传播金融正能量”青少年金融知识宣讲活动,通过生动有趣的讲解和互动问答,帮助青少年树立正确的金融观念。其次,该行还通过“金融知识进校园”活动,向中小学生和大学生普及“校园贷”风险,引导他们树立理性消费观念。此外,该行每周走进青岛海信小学,为学生们带去精心准备的金融知识讲座,让金融知识的种子在学生心中生根发芽、茁壮成长。

展望未来,浦发银行青岛分行将继续深化消费者权益保护工作,进一步完善消保机制,优化服务流程,提升客户满意度,创新宣传形式,加大金融知识普及力度,为构建和谐金融消费环境贡献更大力量。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 全晓菲