

## 兴业银行青岛分行： 以志愿服务践行社会责任 彰显金融担当

“这里的孩子都非常乖巧懂事，还认真拿出本子记录，积极与我们交流，他们可爱模样深深地温暖了我们。”兴业银行青岛分行的“兴公益”志愿者说道。

密切关注新市民群体，兴业银行青岛分行连续15年坚持组织青年员工定期深入学校，投身公益，为新市民子女捐赠学习、生活日常用品，设立专属金融知识学习实践基地，结合鲜活案例“以案开讲”，以生动的方式再现刷单、游戏账号交易、冒充老师收费等多种在学生群体中多发的诈骗类型，让学生们全面了解新型校园电信网络诈骗的常见手段与防范技巧。志愿者们纷纷表示：“看到孩子们赤诚的目光，让我们更加愿意用自己的力量为他们营造安全、健康、文明、和谐的网络校园环境，引领他们拥抱一个更美好的未来。”

走进胶州康宁敬老院，又听到兴业银行青岛胶州支行员工与老人们爽朗的谈笑声。2025年已经是该行连续第七年走进康宁敬老院，义务为这里的老年人普及金融知识，践行社会责任。为做好老年人安全防范教育，兴业银行青岛胶州支行与当地康宁敬老院建立了常态化联系机制。日常由支行行长带头，支行全体员工分小组定期走进敬老院，开展包粽子、插花、爱心义剪等活动，并向老年人普及金融知识。“保护消费者合法权益，是我们金融机构应尽的责任和义务。”兴业银行青岛分行相关



负责人表示，“通过形式多样的志愿活动，真正走到金融消费者特别是‘一老一少一新’的生活中、心里去，用最朴实的语言讲给他们听，要经常讲、时时提醒，这样才能有效果。”

近年来，兴业银行青岛分行立足区域，持续推进金融知识普及，创新宣传形式，组织了一系列以志愿服务为核心的金融知识普及活动。截至目前，分行下辖机构已累计举办智能支付教学、防诈骗讲座、金融知识沙龙、广场舞大赛、摄影大赛等上百场活动，引导广大金融消费者，守住自身的钱袋子，营造和谐金融环境，积极助力金融消保工作再上台阶。

未来，兴业银行青岛分行将继续依托“兴公益”志愿服务项目，投身社会公益，将每一份微小的关爱汇聚成巨大的力量，用实际行动践行社会责任，彰显金融担当。  
观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 全晓菲

## 新华保险全新发布 2025年客户服务十大承诺

新华保险积极践行以人民为中心的价值取向，在“3·15”期间全新发布2025年客户服务十大承诺，优化保险全流程服务，拓展广度和深度，开展承诺践诺，大力弘扬中国特色金融文化，以实际行动诠释“好服务在新华”深刻内涵。

### 一、智能互动全天候

智能客服“智多新”与95567人工客服智联协同，为客户提供7×24小时全媒体互动服务，增强服务覆盖。

### 二、贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴，柜台人工和智慧自助服务“双在线”，“银发驿站”贴心关爱老年朋友，保民生暖民心。

### 三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收、长辈模式贴心双录，投保方便又快捷、畅享服务又安心。

### 四、智能回访保权益

在关键服务环节，以微信、电话、短信等智能回访方式主动联系客户，告知保单与服务动态，切实维护客户权益。

### 五、保全服务更便捷

关键权益变动主动触达，7×24小时线上受理，多平台全方位覆盖，标准化业务智能处理秒审秒办，小额给付秒级到账，用极速、极简服务，守护客户保单全生命周期。

### 六、智慧理赔效率高

依托科技赋能、运用智能化理赔处理，个人客户5000元以下小额及普通赔案件均2日内、复杂疑难赔案30日内知晓结果。

### 七、贴心理赔更温暖

7×24小时线上受理理赔，全国任

一网点线下提交理赔申请，重疾慰问先赔，让理赔更便捷更贴心。

### 八、投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道，优先推荐电话和网络，全渠道第一时间响应，一般投诉15日内办结回复。

### 九、生态服务优体验

“医康养财税法商教乐文”十大生态服务，惠及广泛的客户群体，助力客户及家人畅享幸福美好生活。

### 十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容，主动提示保险产品的特点和风险，让客户投保放心，提振消费信心。

新华保险将深刻把握金融工作的政治性、人民性，坚持以消费者为中心，不断增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感，持续完善金融惠民利民措施，助力提升行业良好形象，为金融业高质量发展贡献新华力量。



## 平安银行青岛分行： 金融知识浸润童心 消费安全护航成长

近距离对话青岛市银行业协会专职副会长，学习金融知识、硬核点钞技能；学练“火眼金睛”，掌握纸币的辨假识真技能……3月1日下午，青岛晚报的小记者们走进平安银行青岛分行，开启一场了解金融、储备知识、拓宽视野、尽享乐趣的研学之旅，为青岛市银行业协会、青岛市银行保险业纠纷调解中心、青岛报业传媒集团主办，青岛晚报承办的“金融护航，共筑满意消费”系列活动再添精彩篇章。



### 校外讲堂干货满满 互动游戏寓教于乐

作为与民众日常生活紧密相连的金融机构，银行对于小记者们而言并不陌生，但从步入平安银行青岛分行开始，随着银行工作人员的指引和讲解，他们对于银行的传统认知便不断被刷新。从营业部现金区、业务咨询区到综合服务区、信贷服务区等，这些精心规划的功能区域不仅全方位覆盖了市民的各类金融需求，也充分保障了服务的高效和便捷。

在参观过程中，小记者们也见证了工作人员如何为每一名客户提供细心周到的服务，进一步体会到平安银行以客户为中心，致力于赢得客户的信任和尊重的服务理念。同时，平安银行青岛分行还精心设置了消保保龄球、消保灯谜、打卡金融知识读书角以及测骨龄等互动环节，寓教于乐，帮助小记者们在体验互动游戏乐趣的过程中了解基本的金融知识。

在防范金融风险知识讲堂环节，青岛市银行业协



会专职副会长孙辉和银行工作人员一同为小记者们带来了一堂鲜活生动的金融知识课。他们用通俗易懂的语言，讲解贴近生活的案例，传授反诈经验，帮助小记者们树牢正确的金融安全意识。此外，小记者们还了解了货币的发展史，以及如何通过观察人民币的水印、安全线、光变油墨、图案凹凸感等方法来判断真伪。

### 练习点钞探究金融 研学之旅赋能成长

最让小记者们兴奋的是点钞技能体验环节。孙辉为小记者们展示了单指点钞、多指点钞等多种点钞技巧。她手法娴熟、动作流畅，展现了硬核的专业素养，小记者们秒变粉丝连连赞叹，并迫不及待地拿起练功券操练起来。尽管初学乍练动作生涩，但每个人脸上都写满专注。在孙辉的指导下，小记者们沉浸式体验了点钞的乐趣，几分钟后动作愈发熟练。

活动中，小记者们还了解到，近年来，青岛市银行业协会在畅通政策传导、防范金融风险、优化服务质量、促进行业健康有序竞合等方面发挥着积极作用，不断拓展消保宣教新平台，强化金融服务职能，构建起和谐健康的金融消费生态环境，筑牢金融安全防线。“金融知识的普及要从娃娃抓起，通过这样的活动，不仅能帮助孩子们树立正确的金融观念，还能增强他们的风险防范意识，为他们的成长保驾护航。”孙辉说道。

小记者们纷纷表示，此次探访平安银行青岛分行的经历让他们大开眼界，不仅见识了现代化商业银行的先进设施和服务，也学到了许多实用的反诈技巧，丰富了金融知识储备。他们期待未来能有更多这样的机会，深入探索金融世界的奥秘，打开更大的成长空间。

平安银行青岛分行副行长徐芳则表示，希望通过此次活动，助力孩子们们在金融知识的海洋中扬帆，在消费安全的航道上破浪，为构建安全、和谐的金融消费环境贡献“平安力量”。  
观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 张琰 小记者 郝一然 绳子乐 任慕焰 钟知信 闫心恺 苏意尧