



中国银行青岛市分行：

构筑有温度的金融安全网

社区建点“乡音”宣教，为银发族拆解诈骗迷局；校园定制“金种子”课程，助青少年筑牢风险意识；工地送策“连心”服务，让新市民融入城市金融……中国银行青岛市分行（以下简称“青岛中行”）以一系列扎实举措，在岛城铺展开一幅生动的金融消费者权益保护图景。青岛中行坚守“金融为民”初心，采取“户外+厅堂”“线上+线下”“集中性+阵地化”相结合方式，积极开展金融消费者权益保护专项行动，为“一老一少一新”等重点群体织密金融安全防护网，以扎实行动筑牢金融安全防线。



统筹谋划：绘就消保“同心圆”

青岛中行坚持以“精准施策、场景渗透、科技赋能”为主线，针对不同群体特点设计差异化宣教方案，将金融知识普及融入日常生活场景。通过系统性谋划、整体性推进，形成“党委领导、部门协同、全员参与”的工作格局，确保消保工作落地见效，为金融消保工作筑牢根基。

青岛中行成立由“一把手”挂帅的专项工作领导小组，统筹调配全行资源，持续深化“大消保”工作格局构建。扎实开展系列志愿服务活动，组建270人的金融消保志愿服务队，将金融教育宣传深度融入业务服务全链条，以精准矩阵分层滴灌，以全域触达打通末梢。聚焦账户与支付安全、理性消费、反诈

防骗等关键领域，主动靠前开展知识普及，切实提升消费者金融素养与自我保护能力。创新方式讲好消保故事，通过征集推广创新服务案例、联动媒体策划深度报道等方式，坚持以消费者需求为导向，持续优化便民惠民服务，生动展现“为民办实事”的务实举措，以实际行动践行“金融为民”初心。

优化策略：筑牢重点“防护盾”

“以前只是知道诈骗分子的花招

多，总担心上当受骗。多亏了中行的消保志愿者，教会我们如何识别常见骗局，确实非常实用。”在延吉路社区，听完青岛中行“银龄讲座”的社区居民直呼收获满满。通过一系列扎实举措，切实提升社会公众金融素养及风险防范意识，努力营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

聚焦“夕阳红”，筑牢养老金融“防火墙”。针对老年群体金融风险防范痛点，在50余个社区建宣教点，组建“银发宣教队”，用“乡音案例+情景模拟”生动拆解骗局，切实为老年群体幸福晚年保驾护航。培育“青苗圃”，播撒理性金融“金种子”。着眼青少年财商教育，积极开展“金融知识进校园”行动，按学龄段“量体裁衣”。借力动画、游戏、实操等鲜活形式，让小学生趣味体验“小小银行家”，初高中生学习基础理财，大学生重点防范“校园贷”、珍视信用，提升青少年金融素养。架设“连心桥”，助力新市民融入“快车道”。青岛中行主动将服务送进工地、园区等聚集区，通过宣传折页、线下讲座、线上引导等“组合拳”，普及基础金融知识、解读惠民政策、增强依法维权能力，有效消除信息鸿沟，着力提升新市民金融可得性与安全感。

全域触达：金融服务“零距离”

繁华的台东商圈，“金融知识角”的青岛中行志愿者为市民讲解“扫码陷阱”案例。“您看，一定要认真阅

读合同、审慎签署文件，警惕诈骗陷阱……”青岛中行通过情景模拟、互动问答等形式，助力消费者正确认识金融产品和服务，打造商业生态的“安全哨兵”，让消费支付既便捷又安心。

商圈深耕，“知识角”营造安心环境。青岛中行消保志愿者团队常态化进驻十大人流商圈，设立“金融知识角”，开展案例展示与互动问答，助力消费者深入认知投资风险，科学评估自身风险承受能力，培育理性投资思维，切实提升金融消费者投资风险责任意识、合规销售维权意识、金融产品辨伪能力。乡村扎根，“土办法”打通消保路径。青岛中行打造“消保小课堂”流动讲解站，穿梭于热闹的乡村集市，用通俗易懂的语言为村民讲解“三适当”投资原则。在村级便民服务中心设立“金融知识宣传站”，录制“方言版”金融知识广播，用最朴实的乡音土语，面对面讲解防范非法集资、识别假币等知识，切实提升村民金融风险“免疫力”。

金融活水，当润泽千家万户；消保担当，须筑牢万民生计，每一次俯身讲解的耐心，每一个剖析案例的警示，都在无声地传递着金融的可靠温度与坚实的守护力量。下一步，青岛中行将持续以更高站位、更实举措，当好岛城百姓“钱袋子”的忠诚卫士，用心用情当好金融消费者的“守护人”，为绘就金融安全、社会和谐的秀美画卷贡献新的中行力量。

文/韩通川

交通银行青岛分行：

金融消保显担当 科技赋能暖民生

面对金融改革与数字化转型双重考验，交通银行青岛分行始终将消费者权益保护作为践行国有大行使命的核心课题，以“金融为民”为价值理念，创新打造“全流程穿透式”消费者权益保护体系，推出“长者友好型”金融服务、智慧政务“交心办”生态及立体化安全防护网。同时以智能风控筑牢数据安全屏障，让金融服务既有科技硬度，更有民生温度，为岛城百姓绘就一幅“普惠、安全、有温度”的金融民生新画卷。

金融为民，创新立体化模式

6月8日，青岛市银行业“普及金融知识万里行”活动在奥帆中心启幕。作为活动的重要参与方，交通银行青岛分行精心组织、创新形式，为岛城市民带来了一场别开生面的金融知识普及盛宴。

活动现场，交通银行青岛分行搭建了独具特色的金融知识宣教展区。展区采用“理论+案例+互动”的立体化宣传模式，通过图文并茂的展板、生动形象的漫画折页、寓教于乐的互动游戏等多种形式，将专业的金融知识转化为市民喜闻乐见的内容。特别是针对当前高发的电信网络诈骗、非法集资等金融风险，工作人员结合真实案例进行深入浅出的讲解，让市民在轻松氛围中掌握实用的防范技巧。

交通银行青岛分行还特别关注“一老一少”等重点群体的金融需求。针对



老年群体，工作人员重点讲解防范养老诈骗、安全使用移动支付等知识；针对青少年，通过趣味游戏普及理性消费、防范校园贷等金融常识。这种精准化的宣教方式，受到不同年龄段市民广泛好评。

适老升级，护航银发金融安全

为应对社会老龄化趋势，交通银行青岛分行近日推出“长者友好型”金融服务体系，通过“硬件+服务”双升级，打造有温度的适老化金融解决方案。

在硬件改造方面，分行建成“长者友好型”示范网点，配备无障碍通道、大字版业务手册及老年专属服务包。智能设备优化“一键转人工”功能，响应时间缩短至30秒内。服务创新方面，分行与青岛市人社局合作推出“退休一件事”联办服务，实现从参保到退休金申领的全流程办理。目前已帮助1.2万名市民“一次办好”退休手续，电子退休证服务惠及超10万人次。特别设置“荣退仪式”等人性化服务，让退休办理充满温情。



针对新市民群体，分行定制“养老+医疗+财富管理”综合方案，依托“沃德财富”品牌优势，提供专属养老理财和长期护理保险等产品。此外，分行组建百人志愿者团队，深入社区开展金融知识普及，用方言讲解反诈案例，手把手指导智能设备使用，让金融服务更有温度。未来，分行将持续优化适老服务，为老年群体提供更优质的金融体验。

科技赋能，构建“安全堡垒”

在数字化浪潮中，交通银行青岛分行以科技重塑消保服务全链条，通过智能风控、数据治理与安全保障，构建起立体化“金融安全防护墙”。

数据安全管理是保护客户隐私的关键防线。交通银行青岛分行建立了科学合理的客户信息分级授权机制，从信息的采集、传输到存储，每一个环节都实施严格的闭环管控。在营业网点，独立的业务办理空间为客户提供了私密的办理环境，同时配备了防窥显示屏和隐私呼叫系统，有效防止信息泄露。



监控中心运用先进的AI算法，实时识别各类可疑行为，目前已实现全网点安防监控的无死角覆盖，全方位筑牢客户隐私屏障。

为了弥合老年人面临的“数字鸿沟”，交通银行青岛分行推进数字适老改造。开发的大字版手机银行，将操作流程简化至5步以内。在智易通设备上增设语音导航和远程协助功能，让老年客户能够得到及时的引导和帮助。这些充满“科技+温度”的创新举措，让老年客户在享受数字化便利的同时，也能深切感受到金融服务的善意与尊重。

未来，交通银行青岛分行将继续秉持“金融为民”初心，深化数字化转型与消费者权益保护的融合创新，以更智能的科技手段、更温暖的金融服务，提升市民金融获得感与安全感。在助力岛城高质量发展的道路上，交行青岛分行将不断探索“科技+人文”的金融实践，让每一位市民都能享受到更便捷、更安心、更有温度的金融服务，为构建和谐金融生态贡献交行力量。

文/徐冬奇