

# 邮储银行青岛分行： 用温情守护消保 让百姓存储无忧

近年来，随着社会经济发展和消费者对自我权益保护意识的不断提升，坚持常态化金融消保，已经成为金融高质量发展的重要一环。

在这一时代背景下，邮储银行青岛分行将“金融为民”的底色融入发展血脉，以科技赋能织密安全防护网，用普惠实践传递金融温度，让每一份信任都有回响，让每一次托付皆成安心。



## “智金卫士” 为预付消费提供全新解决方案

在全方位扩大内需的大背景下，预付消费服务范围不断拓宽，市场规模持续扩大，但因商户和消费者之间的信息不对称，导致预付资金存在安全隐患。

中国邮政储蓄银行青岛分行党委委员、副行长聂清礼介绍，针对这一问题，邮储银行青岛分行积极探索，利用金融科技创新，联合数金金服创新推出

了山东省首个数字人民币智能合约预付消费服务平台“智金卫士”，为预付费行业的资金安全治理难题提供了全新的解决方案。

“智金卫士”融合了智能合约三大核心特性——可信互通、不可篡改、自动执行，为预付费行业的治理难题提供了全新的解决思路与路径。消费者的预付资金在消费前始终保存在数字人民币钱包中，商户无法随意划拨。只有当消费者真实消费后，资金才会实时结算给商家。这一机制有效避免了商家

挪用预付资金或卷款跑路的风险，为消费者提供了坚实的资金安全保障。目前，“智金卫士”平台商户近600户，助力构建更加安全、高效、透明的预付消费生态环境。

## 办好每一件“关键小事” 让金融暖心更称心

金融工作的政治性和人民性，体现在群众可知可感的“关键小事”上。邮储银行青岛分行积极落实监管部门要求，多举措推动金融服务社会民生，努力把暖民心、惠民生的实事办好，让金融暖心，让百姓称心。

在老年人服务方面，邮储银行青岛分行印发并全面落实《关于进一步推进营业网点适老化服务的通知》，辖内自营网点爱心座椅、爱心窗口配备率100%，老年人可被优先叫号，无障碍通道设置率近90%。全辖47个自营网点均设立“邮爱驿站”，配备爱心沙发、老花镜、轮椅、急救箱、雨伞、饮水机等各类适老便民设施。在外国人服务方面，邮储银行青岛分行在集中业务办理网点配备翻译器，为业务的顺利办理提供了有力保障。印发外籍来青人员《简易开户服务指南》和《支付服务指引》，全面升级邮银327台自助设备开通外卡取现功能，张贴外卡受理标识。

## 构建全方位消保体系 筑牢百姓“钱袋子”

提升消费者金融素养，增强其依法

维权意识和能力，是金融消费者权益保护工作的重要一环。邮储银行青岛分行致力于构建全方位、多层次的金融消费者权益保护体系，让教育宣传活动常态化，特别是在金融知识普及入乡村的实践中开辟了新路径。

邮储银行青岛分行构建全流程风控体系，事前开户控制、事中交易监测、事后账户管控相结合，引入“风险识别仪”提升可疑数据监测质量。2024年累计拦截电信诈骗74笔，涉及金额200余万元，获警方11次表扬。

创新宣传形式，邮储银行青岛分行联合金融机构打造“保障金融权益”主题地铁专列，车厢内设置U心消保LOGO及二维码，乘客扫码即可获取“避坑指南”，实现移动式金融知识普及。针对乡村地区，开展“U心相伴活动”，在邮车、快递包裹张贴防诈提示，提升农村消费者风险意识。依托邮银网点深入乡村的优势，以“网点+居委会”双阵地模式，将金融知识精准送达村民。通过“邮车+包裹+风险提示”组合拳，实现金融知识“进家门、入人心”，切实守护百姓“钱袋子”安全。

守护每一位消费者的金融安全，提升公众的金融素养，是一项长期而艰巨的任务。未来，邮储银行青岛分行将认真落实监管要求，切实履行国有大行的社会责任，继续加强消费者权益保护的制度执行和行为管理，携手广大消费者共绘金融普惠、乡村振兴的美好蓝图，共创金融消费权益保护的新篇章。

文/徐冬奇

# 中信银行青岛分行： 坚守金融初心，用“信”铸就温暖服务

作为进驻山东省最久的股份制银行，中信银行青岛分行始终将“金融为民”的理念镌刻在发展的每一步。在这里，消费者权益保护不仅代表着企业的核心价值理念，更是“有温度的银行”对社会的郑重承诺。随着“有温度的银行”从理念化为行动，一幅金融服务与人文关怀交织的画卷正徐徐展开。

## 初心如磐 担当尽责构建大消保格局

中信银行青岛分行始终牢记国有金融企业的使命担当，将消费者权益保护工作置于重要位置，坚持以客户为中心，持续完善消保体制机制，构建多元化的纠纷化解机制，确保消费者的每一次诉求都能得到及时而有效的回应。

近年来，中信银行青岛分行通过开展“3·15”消费者权益保护教育、“金融知识进万家”“金融知识普及月”等系列活动，深入校园、社区、企业和老年大学，针对不同群体开展差异化、精准化的金融知识宣传教育。通过普及金融基础知识、防范电信诈骗、识别非法集资等内容，帮助消费者提升金融素养和风险防范意识，为构建和谐金融环境筑牢根基。

## 融入生活 形式生动做实金融知识普及

中信银行青岛分行深知，金融知识的普及是消费者权益保护的基石。针对老年人、青少年、新市民等重点人群，该行通过微信线上沙龙、直播课堂等形式，围绕消费者八项权益、个人信息保护、识别非法集资、防范电信诈骗等内容开展宣教活动，帮助消费者提升风险防范能力，守护好“钱袋子”。

中信银行青岛分行积极履行社会责任，定期组织面向青少年的金融知识研学活动。活动内容涵盖人民币防伪特征识别、电信诈骗防范技巧、个人金融信息安全保护等实用知识，帮助青少年掌握基础金融技能。

中信银行青岛分行聚焦特殊群体

金融服务需求，通过配备智能叫号屏手语提示系统、循环播放手语教学视频等创新举措，全面提升网点无障碍服务能力。分行在辖内营业厅专门设立“爱心窗口”及手语服务专员，切实解决听障人士业务办理中的沟通难题。为切实保障特殊人群的权利，网点还提供如爱心妈妈小屋、老花镜、轮椅等一系列关爱服务。在服务客户的征程中，中信银行始终将金融为民铭记于心。

在消费者权益日之际，中信银行青岛分行创新推出“行长零距离”活动，管理层化身大堂经理直面客户需求，通过“零距离聆听、零时差响应、零障碍沟通”机制，将权益保护转化为实际行动。这一举措打破服务壁垒，让高管从决策者转变为倾听者，推动“以客户为中心”的服务文化落地生根，实现金融

温度与专业服务的精准传递。

## 科技赋能 拓展金融服务新边界

信息化时代下，中信银行青岛分行紧跟潮流，以“流量”激发“守护量”，用“网感”传递“安全感”，通过创新手段打破时空壁垒，使金融消保教育更加贴近生活、更富有人情味。中信银行青岛分行充分利用数字化手段，创新探索“基于AR技术服务听障人士”（从青年到“耳背”老年，从轻度听力障碍到完全失聪特殊人群）项目，通过佩戴AR眼镜能够实时将语言进行可视化文字输出，该项目曾获中国人民银行青岛市分行牵头举办的“金融科技优秀项目”评选二等奖；同时，创新探索“元宇宙虚拟营业厅”项目，沉浸式体验金融服务；财富管理投教、基金理财销售等；构建了“线上+线下”全方位的宣传网络，不仅拓宽了宣传的广度和深度，也让金融知识得以触及更广泛的人群。

展望未来，中信银行青岛分行将始终践行“金融为民”的服务宗旨，坚持以科技创新驱动业务发展，以专业服务赋能民生需求，持续完善安全、高效、普惠的现代金融服务体系。以创新为笔，以奋斗为墨，以服务为光，照亮更安全、便捷的金融之路，让金融服务成为推动社会和谐、进步的澎湃动力，成为连接美好生活的坚固纽带，中信银行青岛分行将与广大消费者同心同行，合力谱写普惠金融的崭新篇章。

文/徐冬奇

