



光大银行青岛分行： 勇担社会责任 守护金融安全

为全面提高消费者金融知识水平和金融风险防范意识,进一步营造和谐、诚信的金融环境,光大银行青岛分行勇于担当社会责任、深入践行“金融为民”理念,全方位、多维度开展金融教育活动,致力于提升公众的金融素养,守护百姓财产安全。

在2025年青岛市银行业“普及金融知识万里行”行动指引下,光大银行青岛分行以高度的责任感和使命感,开展了一系列寓教于乐的金融教育活动,再次展现了其勇担社会责任、普及金融知识的坚定决心。

普及金融知识 暖心服务惠民生

光大银行青岛分行坚持以人民为中心的价值取向,根植岛城民生,持续强化消费者权益保护理念,聚焦“老年人、青少年、新市民、农村金融消费者”等重点人群,帮助消费者强化风险意识教育,提升风险防范意识和自我保护能力。

6月8日,在青岛市银行业协会主办的2025年青岛市银行业“普及金融知识万里行”活动,在青岛奥帆中心圆满举办。活动现场,光大银行青岛分行与全市各家金融机构协同开展金融



知识教育活动,共同守护金融安全,为构建和谐金融环境贡献力量。

活动开始时,现场观众便络绎不绝地涌入。他们中既有长者,也有组团前来学习金融知识的健身爱好者,还有周末来海边休闲娱乐的年轻人,大家脸上都洋溢着对金融知识的好奇与期待。随着活动的深入,现场的气氛愈发活跃。

“感谢光大银行的同志们,这么耐心地跟我科普。尤其是网络诈骗那么多花样,真的需要多加防备。学到很多实用的知识,比如我以后一定不会轻易点击不明链接,也不会随意透露个人信息给陌生人。”“回去也得跟家人好好说道说道。”在此次金融教育活动中,光大

银行青岛分行的金融消保宣传大使们用简洁明了、幽默风趣的语言向市民们传递了防范金融诈骗的实用技巧,使金融知识变得生动易懂,令人印象深刻。

在青岛奥帆中心,光大银行青岛分行还设立了金融知识咨询台,活动场地布置得既专业又富有创意,金融知识的展示牌、咨询台以及宣传海报等一应俱全,还有资深金融专家为市民提供个性化的咨询服务,解答关于投资理财和金融风险防范的疑问,进一步提升了市民的金融素养。光大银行还与各金融机构一起,开展趣味金融知识宣讲、有奖问答活动,与读者形成有效的互动,借此宣传金融风险防范知识。

守护信息安全 筑牢安全防线

勇担使命,行动不止。光大银行青岛分行还在岛城各营业网点开展常态化金融教育活动,设置科普教育专区,向市民详细讲解消费者八项权利、养老诈骗典型案例、防范知识、法律法规、政策动态等,积极开展投资型产品适当性相关内容的教育宣传,普及银行理财、基金、保险、信托等金融产品有关知识,广泛宣传非法“代理维权”的风险隐患与社会危害,将金融知识带到消费者身边。

在信息爆炸的时代,个人信息安全成为金融安全的重要基石。光大银行青岛分行深知保护个人信息的重要性,通过一系列教育活动向公众普及了个人信息安全的风险和防范措施。该行提醒公众增强防范意识,妥善保管个人信息,避免在公共 WiFi 下进行金融交易和随意点击不明链接。同时,光大银行青岛分行还定期发布信息安全动态,帮助公众了解最新的信息安全风险,并强调在办理金融业务时应选择正规金融机构和渠道。

展望未来,光大银行青岛分行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念,积极履行金融教育主体责任,把维护好、实现好、发展好金融消费者合法权益作为出发点和落脚点,持续推动金融知识普及工作的深入开展,为打造安全、稳健、普惠的金融环境贡献更多智慧和力量。

文/曲志媛

平安银行青岛分行： 科技赋能“金融为民” 守护消费者金融权益

为切实提升广大群众的风险防范意识,有效保障市民群众的切身利益,近年来,平安银行青岛分行坚持“以人民为中心”的服务理念,充分发挥金融科技优势,将科技与金融消费者保护工作深度融合,通过精细化管理、科技化赋能,构建了对外、对内“两套消保全流程体系”,扎实推动金融消费者权益保护工作。

对外客户服务“全流程” 多渠道筑牢消保防线

平安银行青岛分行积极利用多种渠道加强宣教,借力科技赋能,不断开发新模式、新载体、创新互动体验的宣传模式,切实通过数字化传播,提升风险提示、以案说险等内容的易得性。

优化模型,落实客户沟通强留痕、强感知。平安银行青岛分行全力聚焦较为严峻的委外催收贷款投诉压降,实现委外厂商催收100%迁移至行内系统阳光作业,催收录音100%留痕质检。聚焦降诉,对催收投诉归因分析,回溯催收录音质检情况,优化质检模型,助力降诉。

流程管控,全程线上化闭环管理。平安银行青岛分行创新数据化和线上化投诉工具,推出“投诉热力图”和“移动投诉系统”,可实现7×24小时敏捷高效处理客户问题,降低投诉处理时长,提升客户满意度。同时,可视化展示投诉热点业务和部门,定位重点薄弱



问题,实现举一反三线上化闭环管理。系统自动预警提前还款、协商还款、账户管控等投诉高发、重点业务领域,通过自动触发预警,督导业务部门优化整改,持续夯实属地责任。

畅通投诉渠道,提升12378引导处

理质效。平安银行青岛分行全力确保12378一键呼转话务承接,为确保12378引导件接得住、处理好,将一键呼转并入投诉质效管理体系,处理全流程复用监测和预警能力,持续提升客户问题一次性解决率。

完善处理机制、强化责任体系。平安银行青岛分行持续完善投诉处理机制,坚决理顺诉调对接、司法确认等配套流程,切实解决消费者投诉难、处理慢、多元调解认可度低的问题。升级投诉处理系统功能,自动识别投诉责任主体、快速流转,对重点业务薄弱环节举一反三、系统追踪,向投诉处理队伍赋能工具包,指导一线快速给方案,件件有方案。

落实一把手亲接亲处机制。平安银行青岛分行持续落实一把手亲接亲处工作,夯实一把手包案责任制,建立一把手亲处投诉长效接访机制,高效解决问题。

提升金融消费纠纷“多元化解”能力。平安银行青岛分行充分运用“监管+调解”信息对接平台,不断完善金融消费纠纷多元化解机制,压实金融机构主体责任,推动构建责任清晰、高效顺畅的消保工作体系。深化与调解组织的合作,扩大纠纷多元化解通道,探索高效的解纷路径,继续扩大调处力度,充分运用调解机制,践行“枫桥经验”,落实“能调尽调”,及时把矛盾纠纷化解在基层、萌芽状态。

对内业务管理“全流程” 数智化赋能消保审查

平安银行自研数智化消保审查平

台,实现“多维监测、智能预审、系统追踪、全面留痕、一键导出、在线提示、资质管理”等七大亮点功能,配套定期组织消保审查自查自纠,对自查发现违规物料及时预警下线,确保各类产品的宣传资料符合监管规定。同时,通过AI消保审查系统进行AI初审、人工复审,极大地提升了审查效率及准确性。

事中开展消保全留痕全质检、闭环整改。平安银行自研的消保检查系统,通过检查任务自动流转,实现检查流程可执行、易操作、可评估、可考核。2025年以来,平安银行对投诉高发的关键业务、关键流程、关键岗位开展针对性自查自纠,全面覆盖个人信息保护、合作机构管理、营销宣传、销售适当性、双录、信息披露等领域,并以系统管理的方式推进质检留痕、闭环整改。

事后严格落实消保问题的举一反三、全链溯源。平安银行搭建的一体化闭环管理系统,实现了“问题—督导—整改—问责—效果”一体化、系统化闭环管理,确保投诉重点问题督导100%,整改问责100%。

金融消费者权益保护工作非一日之功,平安银行青岛分行将始终坚持党建引领,坚守“金融为民”底色,积极借助总行的科技优势,秉持“以客户为中心”的服务理念,不断创新金融服务模式,在消保数字化领域,聚焦前沿硬科技,持续赋能消费者权益保护工作,以实际行动践行社会责任,保护消费者权益,为构建和谐健康的金融环境贡献平安力量。

文/徐冬奇