

浦发银行青岛分行： 金融知识万里行 共筑和谐金融梦

在金融日益融入大众生活的当下,提升公众金融素养、加强消费者权益保护成为金融机构的重要使命。2025年6月初开始,浦发银行青岛分行积极响应号召,开展金融知识万里行活动,以一系列丰富多样、深入人心的举措,为岛城市民带来了一场金融知识盛宴,全力守护金融消费者的合法权益。

聚焦重点群体,精准风险提示

此次活动,浦发银行青岛分行将目光聚焦于“老少新”等重点群体,围绕账户安全、支付安全、理性消费、反诈防骗、信息保护、征信知识等关键话题,为消费者送上了贴心的风险提示。针对老年群体,银行工作人员通过通俗易懂的语言,讲解如何防范以养老为名的金融诈骗,提醒他们守护好自己的“钱袋子”;对于年轻群体,则着重强调理性消费和征信知识的重要性,引导他们树立正确的消费观和信用意识;而对于新市民群体,银行详细介绍了金融产品适当性原则,帮助他们根据自身风险承受能力选择合适的金融产品。

同时,银行还深入解析非法金融中介套路,结合相关法律法规专业剖析其本质及法律后果,让消费者能够清晰地识别金融陷阱,避免上当受骗。通过这些宣传,助力消费者深入



认知投资风险,培育理性投资思维,为他们的金融生活保驾护航。

强化员工培训,筑牢合规防线

消费者权益保护不仅需要面向消费者开展宣传,也需要从银行内部抓起。浦发银行青岛分行面向员工强化教育培训,杜绝虚假宣传、误导性销售及适当性管理不到位等违规行为。通过定期组织专业培训课程和案例分析会,让员工深刻认识到合规经营的重要性,增强风险防范意识和职业道德素养。

此外,银行还开展职业道德与诚信文化培训,使诚信成为从业人员自觉践行的职业准则。员工们纷纷表示,将始终以客户为中心,为客户提供真实、准确、完整的金融信息和服务。同时,银行积极宣传“为民办实事”创新实践,持续优化便民惠民的实际举措,充分彰显

践行金融为民的责任担当,让消费者在享受金融服务的过程中感受到温暖和关怀。

多渠道宣传,扩大活动影响力

为了将金融知识传递给更多的人,浦发银行青岛分行采用了多渠道宣传的方式。在厅堂阵地,银行充分利用公众教育专区,醒目位置张贴宣传海报,摆放宣传折页供客户取阅;利用营业厅内电子智能播放器滚动播放宣传口号,加强厅堂客户宣导;各网点还持续开展“金融小讲堂”活动,安排“金融知识宣讲员”为等待办理业务的客户普及金融知识,让客户在办理业务的同时也能学到实用的金融知识。

在户外宣传方面,银行在网红打卡地奥帆中心设置独立展位,通过互动游戏“反诈台词猜猜猜”线下闯关挑战赛,

打造沉浸式学习体验,吸引了众多市民参与。同时,为进一步深化“金融3.15公里 守护零距离”特色常态化金融教育名片的影响力,金融消保志愿服务队走进网点3.15公里内的校园、社区、乡村、企业、商圈等开展活动,形成网格化金融教育矩阵,确保宣传成效。

此外,银行还创新线上宣传,围绕活动主题,通过官方微信公众号、新闻媒体等渠道进行宣传,通过情景剧、典型案例、风险提示等形式丰富广大群众金融知识和风险防范技巧,让更多的人能够随时随地学习金融知识。

优化服务流程,提升消费者体验

在开展金融知识宣传的同时,浦发银行青岛分行还致力于优化服务流程,提升客户体验。分行在营业厅堂设置公众教育专区,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。此外,分行还注重特殊群体的服务,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,让他们在办理业务时感受到无微不至的关怀。

下一步,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,创新宣传形式,提升服务品质。分行将持续加大金融知识普及力度,通过线上线下多渠道,推动金融知识宣传常态化。同时,分行还将进一步优化服务流程,提升客户满意度,为构建和谐金融消费环境贡献更多力量,让金融知识真正惠及每一位市民,共筑和谐金融梦。

文/徐冬奇

恒丰银行青岛分行： 以消保为笔 铸就金融惠民新篇章

作为总部设在山东的唯一一家全国性股份制商业银行,恒丰银行坚守“向上 向善 向美”的企业使命,积极践行金融为民初心。恒丰银行青岛分行将消保工作融入机制创新、宣教赋能、服务提质全流程,以实际行动诠释金融惠民的责任与担当。

机制创新： 筑牢消保工作“四梁八柱”

消保工作的行稳致远,离不开坚实的制度根基。恒丰银行青岛分行通过机制创新,构建起全方位、全流程的消保管理体系。2025年,在国家金融监督管理总局青岛监管局的指导下,分行以多层次决策机制为核心,通过党委会、行长办公会、消保委员会等平台,确保消保工作始终在高层面的统筹推进下有序开展。这种“顶层设计+基层落实”的模式,实现了部门间横向协同与纵向贯通,形成了“千斤重担众人挑”的工作格局。

在制度建设上,分行秉持“精益求精”的态度,持续完善消保工作机制。从考核指标的优化到年度工作要点的制定,从投诉管理规定的强化到全流程管控的落地,每一项举措都直指消保工作



的痛点与难点。值得关注的是,分行实现了产品和服务审查覆盖率及意见采纳率100%,这一数据背后,是对消费者权益的高度重视,更是对金融服务质量的严格把控。正如分行相关负责人所言:“制度不是挂在墙上的装饰,而是融入血脉的行动指南。”

宣教赋能： 打造立体多元“传播矩阵”

金融教育是消保工作的灵魂,更是连接金融机构与消费者的桥梁。恒丰银行青岛分行创新性地将金融知识宣

教与城市文化、生活场景深度融合,打造了覆盖全年龄段、全地域的立体传播矩阵。

在“3·15”国际消费者权益日期间,分行以“City Walk”活动为载体,将五四广场、奥帆中心等城市地标转化为“移动课堂”。活动吸引近300名市民参与,让金融知识在欢声笑语中深入人心。与此同时,地铁2号线“金融消保主题专列”的上线,更是将金融宣教融入市民日常通勤场景。车厢内的宣传标语、座椅靠背上的二维码“避坑指南”,让乘客在潜移默化中提升金融素养。有市民感慨:“坐一趟地铁,学一堂

消保课,这样的宣传很‘接地气’。”

针对不同群体的差异化需求,分行开展了一系列特色宣教活动。面向青少年,“小小银行家”活动通过沉浸式财商教育,培养孩子们的金融意识;针对县域居民,“乡村大喇叭”用方言播讲金融故事,让消保知识响彻田间地头;而“小记者金融研学”活动,则通过人民币防伪演示、反诈动画等环节,让孩子们成为金融知识的“传播使者”。

在内容创作上,分行打破传统宣教的严肃性,以年轻人喜闻乐见的形式传递消保理念。原创说唱歌曲《八八八八保权》在三大音乐平台上线,用动感的节奏和直白的歌词普及维权知识,一经推出便受到广泛好评;这种“年轻化、趣味化、场景化”的宣教模式,让金融知识从“枯燥的说教”变为“生动的体验”,有效提升了传播效果。

潮起海天阔,扬帆正当时。恒丰银行青岛分行的消保实践,是金融机构践行政治性、人民性的生动缩影。从机制创新的“四梁八柱”到宣教赋能的“立体矩阵”,恒丰银行青岛分行用实际行动诠释了消保工作的核心内涵——以消费者为中心,让金融发展成果惠及更多人群。

展望未来,随着金融科技的发展和消费者需求的升级,消保工作将面临更多新挑战。恒丰银行青岛分行将继续紧握时代之笔,在科技创新、消费提振、乡村振兴等领域持续发力,以消保为纽带,构建“金融机构、消费者、社会”共建共治共享的金融生态。

文/徐冬奇