



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，通过官方微博公众号、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，提升服务质量。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管层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、提振消费、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