

青島銀行：“金融為民”創新舉措 “青誠消保”筑牢權益防線

金融服務的溫度與深度，關乎着每一位金融消費者的切身利益，也是衡量金融機構社會責任與擔當的重要標尺。在金融領域不斷深化發展、消費者需求日益多元化的當下，青島銀行憑借一系列創新金融舉措和“青誠消保”品牌建設，在守護金融消費者權益、提升金融服務质效方面成效顯著，贏得了社會各界的廣泛贊譽。



余次，為客戶提供了高效便捷的金融服務體驗。

線下，青島銀行針對不同客群的經營週轉、日常消費等需求，創新推出了青易融、商易貸、優易貸等特色產品。同時，精心打造了“城市特色系列”“幸福家庭”信用卡，分別整合生活文旅權益以及融合婚慶文化，滿足了消費者多樣化的消費需求，助力消費提振。

筑牢反诈防线：科技赋能，警银协同守护

在反诈治理方面，青島銀行積極打造賬戶分類分級管理系統、鷹眼360智能風險監控平台等風險識別和防控系統，多维度、多角度開展涉詐風險監測，有效提高了監測精準度。同時，加強警銀協作，積極向公安機關推送破案線索，共同打擊金融詐騙犯罪。

此前，70歲的張先生來到青島銀行辦理匯款業務，工作人員在了解情況後得知老人是為了購買聲稱能治療多種疾病的“維生素保健品”。工作人員高度警惕，隨即上報運營經理並現場對老人展開反詐宣教。就在老人依然猶豫不決之時，派出所民警趕到現場一同勸說老人。在民警和銀行的共同努力下，老人終於意識到這是一場騙局，立刻放棄轉賬，成功保護了自身財產安全。

“創·新金融，美·好銀行。”青島銀行始終堅持以人民為中心的發展思想，不斷提升服務质效，致力於為不同群體提供溫馨、高效的金融服務。未來，青島銀行將繼續履行社會責任，保障金融消費者權益，為島城經濟發展貢獻更大的力量。

文/徐冬奇

金融服務適老化：跨越數字鴻溝，傳遞溫暖關懷

在金融服務適老化領域，青島銀行將其作為踐行“金融為民”理念的重要着力點，精心打造“青馨·向前一步”敬老服務模式。該模式秉持“親、誠、勤、簡、愛”的服務理念，圍繞“快一點、親一點、暖一點、好一點”的四條服務主線，為客戶提供欠身服務、搀扶照顧服務、陪伴服務、安心服務、特殊天氣服務等五項貼心服務內容，進一步深化和拓展了“青馨”服務品牌的內涵。

為切實滿足老年客戶的業務需求，青島銀行主動升級營業網點的適老化服務設施。針對行動不便的老年客戶，提供上門服務；推出手機銀行老年簡約版，界面簡潔、操作便捷；開通一鍵直達的敬老客服專線，讓老年客戶能夠輕鬆獲得幫助，有效助力老年

客戶跨越“數字鴻溝”。此外，青島銀行還積極開展適老化金融教育宣傳活動，通過普及金融知識、社區反詐宣傳等方式，幫助老年消費者提升金融素養和風險防範意識。

金融服務新實踐：党建引领，志願服務先行

青島銀行積極履行社會責任，創新金融服務模式，依托“幸福鄰里”品牌網點，成立了13支“幸福鄰里”志願服務隊。這些服務隊秉持“黨建引領、志願先行”的工作理念，堅守“在工作中有志願、在志願中有工作”的工作作風，深入社區開展了一系列金融消保志願服務活動。

在網點廳堂內，服務隊積極落實“敬老、愛老志願服務九宮格”，拓展金融服務外延，打造非金融服務新體驗場景，讓客戶在办理業務的同時感受到貼

心的關懷。在網點廳堂外，服務隊與社區黨群中心緊密合作，構建了全方位的社區服務網絡。截至目前，共組織志願服務活動超過800場，受眾人數達5萬余人次，為社區居民提供了豐富多彩的金融服務和幫助。

金融服務多元化：定位需求，助力消費民生

青島銀行融合線上線下模式，精準把握消費者多元化的金融需求，創新服務與產品矩陣，為消費民生注入了強勁動力。

線上，青島銀行依托金融科技打造了手機銀行遠程櫃檯，實現了全年無休為客戶解決問題。據統計，全年解決客戶問題超13萬個，收獲好評超2萬次。其二期“自助辦+遠程辦”雙引擎模式，覆蓋了19項高頻非現金業務，累計辦理超18.5萬筆，平均處理時長僅2分鐘，遠程審核替代網點單人外拓1700

日照銀行青島分行：以“三重溫度”奏响金融為民消保樂章



金融服務，絕非冰冷的數字與交易，而是承載着守護萬家燈火的责任與溫度。日照銀行青島分行，將這份責任化作一縷縷暖陽，精準地照進特殊群體的生活縫隙，溫暖着老年人的晚晴歲月，點亮了下一代對金融的認知之光。



一米高度看金融：兒童群體的金融啟蒙

“以後陪爸媽來銀行，再也不會無聊啦！”近日，青島金水路小學的學生們興奮地參加日照銀行青島李滄支行的“圖書漂流一夏”活動，打開了金融世界的大門。

活動中，最吸引孩子們的是精心打造的親子陪伴區。那里擺放着各種各樣的兒童娛樂設施。與句象書店共同打造的多元空間里，2700本藏書整齊排列在書架上，每季度句象書店還會精心為網點布置和更換圖書，確保讀者能读到最新、最有趣的書籍。

近年來，日照銀行青島分行響應兒童友好城市建設，創新提出“一米高度看金融”理念，研發兒童金融課件，連續三年舉辦暑期金融研學營，已服務近千組家庭，為兒童群體開啟了金融啟蒙之旅。

從照亮視障人士的金融之路，到為老人筑起防詐的堅實堤壩，再到俯身傾聽兒童的純真需求，日照銀行青島分行用一個又一個溫暖行動，深刻詮釋了“金融為民，消保在心”。他們以“多一點公益”的自覺，不斷拓展金融服務的廣度、精度與溫度，更溫暖着社會的各個角落。這服務特殊群體、守護老年群體、培育未來群體的“三重溫度”，正是日照銀行青島分行踐行普惠金融、履行社會責任最溫暖有力的答卷。

文/徐冬奇

多一點公益，少一點功利：特殊群體的金融之光

一個普通工作日，日照銀行青島膠州支行客戶經理夏雨接到視障客戶曹女士的諮詢電話：“盲人可以在你們銀行辦卡嗎？”夏雨立刻熱情回應：“當然可以。您的需求我們全力滿足。”溝通中，察覺到曹女士對來銀行辦理業務仍有顧慮，夏雨主動提出上門接送陪同辦理。這份貼心讓曹女士驚喜萬分，業務也得以順利完成。

這樣的場景在日照銀行青島分行屢見不鮮。2024年，銀行响亮提出“多一點公益、少一點功利”的服務口

號，成立“陽光金融志願服務隊”，持續開展助老助殘活動。創新推出“陽光驛站”服務網絡，為特殊群體提供便民服務超千人次；實施“暖心护航”行動，連續多年護送盲校學生返鄉。日照銀行青島分行還打造了青島市首家助殘服務銀行，持續擦亮敬老助殘品牌，讓特殊群體在金融服務中感受到平等與尊重。

暖陽，更暖心：老年群體的防詐堤壩

“感謝你們阻止了我父母！他們再也經不起被騙了。”去年7月，一通感謝電話打到日照銀行青島市南支行。原來，市南支行成功堵截一起針對老

人的電信詐騙，避免了20萬元的損失。當時，兩位老人執意提前支取20萬元定期存款購買“保健品”。工作人員察覺異常，層層追問識破騙局，隨後果斷聯系市南反詐中心。最終多方合力，老人認清騙局，保住了積蓄。

這是日照銀行青島分行深耕“養老金融”的縮影。近年來，日照銀行青島分行多维度探索“適老”服務：發行集金融與交通功能於一體的敬老聯名卡，有效解決了老年客戶智能化出行不便的困難；創辦金融老年大學“暖陽書院”，為老年朋友打造豐富多彩、溫情暖暖的交流和學習平台；聯合青島广电牽挂欄目開辦“中老年家庭理財指南”專題節目，為老年群體筑起了一道堅實的防詐堤壩。