



青岛银行：

“金融为民”创新举措 “青诚消保”筑牢权益防线

金融服务的温度与深度,关乎着每一位金融消费者的切身利益,也是衡量金融机构社会责任与担当的重要标尺。在金融领域不断深化发展、消费者需求日益多元化的当下,青岛银行凭借一系列创新金融举措和“青诚消保”品牌建设,在守护金融消费者权益、提升金融服务质效方面成效显著,赢得了社会各界的广泛赞誉。



金融服务适老化： 跨越数字鸿沟,传递温暖关怀

在金融服务适老化领域,青岛银行将其作为践行“金融为民”理念的重要着力点,精心打造“青馨·向下一步”敬老服务模式。该模式秉持“亲、诚、勤、简、爱”的服务理念,围绕“快一点、亲一点、暖一点、好一点”的四条服务主线,为客户提供欠身服务、搀扶照顾服务、陪伴服务、安心服务、特殊天气服务等五项贴心服务内容,进一步深化和拓展了“青馨”服务品牌的内涵。

为切实满足老年客户的业务需求,青岛银行主动升级营业网点的适老化服务设施。针对行动不便的老年客户,提供上门服务;推出手机银行老年简约版,界面简洁、操作便捷;开通一键直达的敬老客服专线,让老年客户能够轻松获得帮助,有效助力老年

客户跨越“数字鸿沟”。此外,青岛银行还积极开展适老化金融教育宣传活动,通过普及金融知识、社区反诈宣传等方式,帮助老年消费者提升金融素养和风险防范意识。

金融服务新实践： 党建引领,志愿服务先行

青岛银行积极履行社会责任,创新金融服务模式,依托“幸福邻里”品牌网点,成立了13支“幸福邻里”志愿服务队。这些服务队秉持“党建引领、志愿先行”的工作理念,坚守“在工作中有志愿、在志愿中有工作”的工作作风,深入社区开展了一系列金融消保志愿服务活动。

在网点厅堂内,服务队积极落实“敬老、爱老志愿服务九宫格”,拓展金融服务外延,打造非金融服务新体验场景,让客户在办理业务的同时感受到贴心的关怀。在网点厅堂外,服务队与社区党群中心紧密合作,构建了全方位的社区服务网络。截至目前,共组织志愿服务活动超过800场,受众人数达5万余人次,为社区居民提供了丰富多样的金融服务和帮助。

心的关怀。在网点厅堂外,服务队与社区党群中心紧密合作,构建了全方位的社区服务网络。截至目前,共组织志愿服务活动超过800场,受众人数达5万余人次,为社区居民提供了丰富多样的金融服务和帮助。

金融服务多元化： 定位需求,助力消费民生

青岛银行融合线上线下模式,精准把握消费者多元化的金融需求,创新服务与产品矩阵,为消费民生注入了强劲动力。

线上,青岛银行依托金融科技打造了手机银行远程柜台,实现了全年无休为客户解决问题。据统计,全年解决客户问题超13万个,收获好评超2万次。其二期“自助办+远程办”双引擎模式,覆盖了19项高频非现金业务,累计办理超18.5万笔,平均处理时长仅2分钟,远程审核替代网点单人外拓1700

余次,为客户提供了高效便捷的金融服务体验。

线下,青岛银行针对不同客群的经营周转、日常消费等需求,创新推出了青易融、商易贷、优易贷等特色产品。同时,精心打造了“城市特色系列”“幸福家庭”信用卡,分别整合生活文旅权益以及融合婚庆文化,满足了消费者多样化的消费需求,助力消费提振。

筑牢反诈防线： 科技赋能,警银协同守护

在反诈治理方面,青岛银行积极打造账户分类分级管理系统、鹰眼360智能风险监控平台等风险识别和防控系统,多维度、多角度开展涉诈风险监测,有效提高了监测精准度。同时,加强警银协作,积极向公安机关推送破案线索,共同打击金融诈骗犯罪。

此前,70岁的张先生来到青岛银行办理汇款业务,工作人员在了解情况后得知老人是为了购买声称能治疗多种疾病的“维生素保健品”。工作人员高度警惕,随即上报运营经理并现场对老人展开反诈宣教。就在老人依然犹豫不决之时,派出所民警赶到现场一同劝说老人。在民警和银行的共同努力下,老人终于意识到这是一场骗局,立刻放弃转账,成功保护了自身财产安全。

“创·新金融,美·好银行。”青岛银行始终坚持以人民为中心的发展思想,不断提升服务质效,致力于为不同群体提供温馨、高效的金融服务。未来,青岛银行将继续履行社会责任,保障金融消费者权益,为岛城经济发展贡献更大的力量。

文/徐冬奇

日照银行青岛分行： 以“三重温度”奏响金融为民消保乐章



金融服务,绝非冰冷的数字与交易,而是承载着守护万家灯火的责任与温度。日照银行青岛分行,将这份责任化作一缕缕暖阳,精准地照进特殊群体的生活缝隙,温暖着老年人的晚晴岁月,点亮了下一代对金融的认知之光。

多一点公益,少一点功利： 特殊群体的金融之光

一个普通工作日,日照银行青岛胶州支行客户经理夏雨接到视障客户曹女士的咨询电话:“盲人可以在你们银行办卡吗?”夏雨立刻热情回应:“当然可以。您的需求我们全力满足。”沟通中,察觉到曹女士对来银行办理业务仍有顾虑,夏雨主动提出上门接送陪同办理。这份贴心让曹女士惊喜万分,业务也得以顺利完成。

这样的场景在日照银行青岛分行屡见不鲜。2024年,银行响亮提出“多一点公益、少一点功利”的服务口

号,成立“阳光金融志愿服务队”,持续开展助老助残活动。创新推出“阳光驿站”服务网络,为特殊群体提供便民服务超千人次;实施“暖心护航”行动,连续多年护送盲校学生返乡。日照银行青岛分行还打造了青岛市首家助残服务银行,持续擦亮敬老助残品牌,让特殊群体在金融服务中感受到平等与尊重。

暖阳,更暖心： 老年群体的防诈堤坝

“感谢你们阻止了我父母!他们再也经不起被骗了。”去年7月,一通感谢电话打到日照银行青岛市南支行。原来,市南支行成功堵截一起针对老

人的电信诈骗,避免了20万元的损失。

当时,两位老人执意提前支取20万元定期存款购买“保健品”。工作人员察觉异常,层层追问识破骗局,随后果断联系市南反诈中心。最终多方合力,老人认清骗局,保住了积蓄。

这是日照银行青岛分行深耕“养老金融”的缩影。近年来,日照银行青岛分行多维度探索“适老”服务:发行集金融与交通功能于一体的敬老联名卡,有效解决了老年客户智能化出行不便的困难;创办金融老年大学“暖阳书院”,为老年朋友打造丰富多彩、温情暖暖的交流和学习平台;联合青岛广电牵挂栏目开办“中老年家庭理财指南”专题节目,为老年群体筑起了一道坚实的防诈堤坝。

一米高度看金融： 儿童群体的金融启蒙

“以后陪爸妈来银行,再也不会无聊啦!”近日,青岛金水路小学的学生们兴奋地参加日照银行青岛李沧支行的“图书漂流一夏”活动,打开了金融世界的大门。

活动中,最吸引孩子们的是精心打造的亲子陪伴区。那里摆放着各种各样的儿童娱乐设施。与句象书店共同打造的多元空间里,2700本藏书整齐排列在书架上,每季度句象书店还会精心为网点布置和更换图书,确保读者能读到最新、最有趣的书籍。

近年来,日照银行青岛分行响应儿童友好城市建设,创新提出“一米高度看金融”理念,研发儿童金融课件,连续三年举办暑期金融研学营,已服务近千组家庭,为儿童群体开启了金融启蒙之旅。

从照亮视障人士的金融之路,到为老人筑起防诈的坚实堤坝,再到俯身倾听儿童的纯真需求,日照银行青岛分行用一个又一个温暖行动,深刻诠释了“金融为民,消保在心”。他们以“多一点公益”的自觉,不断拓展金融服务的广度、精度与温度,更温暖着社会的各个角落。这服务特殊群体、守护老年群体、培育未来群体的“三重温度”,正是日照银行青岛分行践行普惠金融、履行社会责任最温暖有力的答卷。

文/徐冬奇