

东营银行青岛分行：构建常态化消保宣教体系 筑牢金融消费安全堤坝

消费者权益保护绝非“一阵风”，而是银行服务的生命线。东营银行青岛分行深刻把握消保工作的长期性、系统性特征，将宣传教育从“阶段性活动”升级为“常态化工程”，通过机制化运作、数字化赋能、精准化触达，实现金融知识普及“日日有内容、月月有主题、季季有重点”，让消保理念深入人心，护航百姓金融生活。



重点社区、村居设立固定服务点，打造“金融服务驿站”，每季度至少开展1次集中宣教，助力金融消保“村村通”。通过开展持续性的宣教活动，帮助各类群体了解自身风险承受能力，引导科学理财和理性消费行为。

精准滴灌：聚焦重点人群持续发力

依托青岛市志愿服务活动基地，积极对接中、小学，面向各年龄阶段学生群体，“请进来、走出去”有针对性地定制宣教内容，精心设置活动环节，开展不同的主题活动。与青岛二中分校签署共建协议，面向高中生开展青少年职业体验研学营活动，组织小学生走进“小小银行家”财商课堂，面向中学生开展“金融护航青春路·知识相伴筑未来”进校园主题活动，将金融知识送进校园，聚焦校园贷、刷单兼职陷阱、电信诈骗等，培养理性消费观。

警银联动打造“金融夜校”，聚焦中青年人群，利用晚间在公园开设流动课堂，通过拍摄主题短视频、案例宣讲等方式，揭秘新型诈骗手法、揭露典型套路、开展风险提示，共同织密金融防护网、守护群众钱袋子。

消保宣教如细水长流，贵在坚持，重在融入。东营银行将持续深化“常态化、生活化、精准化”宣教模式，把复杂的金融知识转化为百姓听得懂、记得住、用得上的生活语言，让消保之力如春风化雨，滋养每一个金融消费者的安全感与获得感。

文/徐冬奇

创新形式：“金融知识通关护照”推动宣教常态化

东营银行青岛分行围绕“重点人群、重点内容、重点目标”三个定位，积极开展各类金融宣教活动。组建专职+兼职的“消保讲师团”，开设“盈宝小讲堂”，统一制作“金融知识通关护照”配发至营业网点，面向客户签发“金融知识通关护照”，采用“学知识、攒积分”的方式激励各类群体积极参与金融知识学习，培养客户学习金融知识的习惯，促常态化。通过开展针对性的宣教活动，帮助他们了解自身风险承受能力，引导科学理财和理性消费行为。

分”的方式激励各类群体积极参与金融知识学习，培养客户学习金融知识的习惯，促常态化。通过开展针对性的宣教活动，帮助他们了解自身风险承受能力，引导科学理财和理性消费行为。

阵地前移：打通金融知识普及“最后一公里”

网点厅堂“月月有主题”：分行下辖8家营业网点设立标准化“消保宣教

区”，配备电子屏、折页架；每月设定统一宣教主题（如1月“守护年终奖”、3月“权益保护月”、6月“防范非法集资月”），厅堂微沙龙、海报同步更新；柜员、大堂经理“一句话风险提示”纳入服务必选项。

社区乡村“季季有行动”：各网点积极联合街道、社区，为老年群体提供每月2次的金融知识讲座+智能设备使用辅导的“银发讲堂”，受到老年群体的广泛好评；西海岸、即墨、平度支行在周边

南商中国青岛分行：以消保为笔，绘就金融惠民新画卷

在金融行业蓬勃发展、创新浪潮奔涌向前的时代背景下，做好金融消费者权益保护工作已然成为衡量金融机构社会责任担当与可持续发展能力的重要标尺。南洋商业银行（中国）有限公司青岛分行（简称“南商中国青岛分行”）多年来始终秉持“以客户为中心”的服务理念，将金融消费者权益保护工作深度融入业务发展的每一处脉络，以多维度、全方位的有效举措，为金融消费者构筑起一道坚实的权益保护屏障。

强化组织机制，筑牢消保根基

“欲筑室者，先治其基。”南商中国青岛分行深知组织与机制建设是做好消保工作的基石。分行认真践行“一把手”责任制，成立了由行长亲自挂帅的消保委员会，成员涵盖各关键部门负责人，形成了一支权责明晰、协同高效的消保工作团队。通过制定一系列涵盖投诉处理、公众教育等关键环节的消保工作制度和流程，从制度层面为消保工作的规范化、标准化开展提供了有力保障。

创新宣传教育，提升金融素养

“授人以鱼，不如授人以渔。”南商中国青岛分行将消保宣传教育作为提升金融消费者风险意识和自我保护能力的重要抓手，在宣传内容和形式上不断创新突破。在宣传内容方面，既注重金融基础知识的普及，又结合实际案例，深入剖析诈骗手段和防范方法，为消费者敲响警钟。同时，大力宣传金融消费者的八项基本权利，让消费者清楚知晓自身权益，在权益受到侵害时能够依法维权。

在宣传形式上，采用线上线下相结合的多元化模式，实现了宣传覆盖面的最大化。线下，营业网点成为金融知识宣传的前沿阵地。通过设置金融知识宣传区、播放消保宣传视频营造浓厚的宣传氛围。积极



开展“五进入”活动，针对不同群体的特点和需求，开展形式多样的宣传活动，真正做到了金融知识普及“零距离”。线上，分行制作的各类原创消保短视频，在南商中国青岛分行官网及视频号上广泛传播；另外，还积极参与网络讲座，以生动形象的方式讲授防范非法集资等知识，进一步提升了宣传效果。

优化投诉处理，保障消费者权益

投诉处理是做好消保工作的关键环节，也是检验金融机构服务质量和消保工作成效的重要标准。南商中国青岛分行建立了完善的投诉处理机制，设立投诉热线，畅通投诉渠道，确保消费者的诉求能够第一时间得到响应。对于接到的投诉，积极处理，以真诚的态度缓解消费者的焦虑情绪。对投诉处理过程进行全程跟踪，确保每个投诉都能得到有效处理。定期总结投诉热点问题和原因，及时调整业务流程和服务策略，从源头上减少投诉发生，真正

做到了“事事有回音，件件有着落”。

加强人才建设，提升消保能力

人才队伍是提升消保工作质效的核心力量。南商中国青岛分行定期组织员工参加消保知识培训，不断提升员工的消保意识和专业能力。开展内部培训交流活动，让员工分享工作中的经验与心得，形成了一个相互学习、共同进步的良好氛围。通过人才队伍建设，为消保工作的顺利开展提供了坚实的人才保障。

“一分耕耘，一分收获。”多年来，南商中国青岛分行的消保工作取得了显著成效，客户满意度不断提高，赢得了广大金融消费者的信赖与认可。未来，南商中国青岛分行将继续坚守金融为民的初心，不断探索创新消保工作模式，为金融消费者提供更加优质、高效、安全的金融服务，为推动金融行业的健康稳定发展贡献更大的力量。

文/徐冬奇

NCB 南洋商业银 中国信达

中国信达全资子公司 Wholly owned subsidiary of China Cinda

金融知识万里行

保障客户权益 乐享安心生活

- 守护重点人群 筑牢金融防线
- 强化风险意识 保护财产安全
- 规范销售行为 恪守尽责底线
- 抵制不法中介 维护金融秩序
- 凝聚诚信力量 共建信用基石

服务热线：95327（内地固定电话、手机用户）
（86551）95327（港澳台及境外）
公司网址：www.ncbchina.cn