



“金融为民”深入社区

今年“3·15”国际消费者权益日的主题是“激发消费活力”，而优质的金融服务正是激发消费活力的关键力量。在青岛市银行保险业纠纷调解中心的支持下，早报策划推出“‘汇聚金融合力‘调’出和谐消费新风尚”“3·15”特别活动。本次活动由青岛早报、湛山社区党委主办，建设银行青岛市分行、中国银行青岛市分行、交通银行青岛分行、兴业银行青岛分行等17家银行保险机构共同参与。活动在“3·15”来临之际推出，旨在创新金融服务高质量发展的实践路径，倡导深入基层解民忧的“金融为民”理念。活动现场，众多金融机构“八仙过海各显其能”，以实际行动提升消费者的安全感、获得感和幸福感。

记者在现场看到，湛山社区党群服务中心前广场设立近20家金融机构服务台，多家银行及保险公司均派出优秀调解员等得力干将，现场为居民提供金融知识普及和惠民咨询服务。比如，中国银行青岛市分行工作人员耐心向消费者讲解电信网络诈骗的特点及如何防止上当受骗的高招；建设银行青岛市分行工作人员向居民普及防范非法集资等知识，中国人寿青岛市分公司工作人员提醒想买保险的老人应拒绝任何代签行为……

“早报组织的‘3·15’特别活动很好，把金融服务送到居民家门口了。”家住咸阳路的李先生高兴地告诉记者，他这几天正为如何及时地购买大额存单和国债发愁，借这个活动机会赶紧请教银行工作人员，并获得了满意的答复。

汇聚金融合力“调”出和谐消费新风尚

早报联手湛山社区党委、青岛17家银行机构推出“3·15”特别活动

看着小品就能轻松学到防范金融诈骗要点；参与金融“3·15”活动还可抽取奖品……3月12日，一场别开生面的“汇聚金融合力‘调’出和谐消费新风尚”“3·15”特别活动在市南区湛山社区党群中心成功举办，众多社区居民踊跃参与，收获满满。



金融“3·15”特别活动现场人气超旺。

“金融为民”深入社区提升居民消费安全感



交行工作人员在表演小品。

纠纷调解小品寓教于乐

寓教于乐，齐心协力，让金融知识成为和谐消费的最大底气。伴随活动的持续深入，在湛山社区党群服务中心会议室，交通银行青岛分行作为消费者保护宣传活动承办方之一，精心组织工作人员编排并上演了一场纠纷调解案例小品。这个小品讲述了刘大爷多次登录“薅羊毛”网站，热衷秒杀购物“一分钱洗手液”“一元钱卫生纸”等，他以为只花了9块9，没想到点击的是诈骗分子的链接，骗子通过第三方支付软件的免密支付，累计转出骗走9000元，所幸银行等部门及时帮他追回了这些钱。刘大爷的经历让居民们了解到网

上购物贪小便宜可能会吃大亏的后果，一定要忍住诱惑不能随意点击“薅羊毛”链接。交行工作人员的精彩表演博得热烈的掌声，大家在轻松看小品的同时学到了防诈骗要点。

随后，兴业银行青岛分行工作人员登场为大家讲解了金融诈骗的主要特点（包括智能化、专业化、“合法”化等）和常见形式（理财骗局、贷款骗局、信用卡诈骗等），并且梳理了电信诈骗的多种骗术，包括冒充公检法诈骗、退费退税诈骗、发送木马链接诈骗等。对于如何有效地防范诈骗，兴业银行工作人员着重分享了四大防骗关键词，包括“不轻信、不泄露、不转账、多求证”，内容通俗易懂获得居民点赞。

值得一提的是，本次“3·15”特别活动中，居民们被抽奖和幸运大转盘环节深深震撼，“多亏在广场上学习了很多金融知识，回答不出问题就错过丰厚奖品了！”喜闻乐见的展演，数十道金融知识问答题，有效促进了社区群众金融素养的提升，为保护消费者“钱袋子”打好基础。

同期，作为“‘调’出和谐消费新风尚”的内容之一，主办方还积极组织了金融知识宣讲进校园活动，石油大学（华东）和青岛大学以“调为先 和为贵”创新创意设计比赛为契机，强化了大学生群体金融知识普及力度，为构建和谐校园再添助力。



参加活动的中国银行工作人员。

青岛2023—2024年度
银行保险业诚信品牌

●银行类

中国工商银行股份有限公司青岛市分行
中国建设银行股份有限公司青岛市分行
中国银行股份有限公司青岛市分行
中国农业银行股份有限公司青岛市分行
交通银行股份有限公司青岛分行
中国邮政储蓄银行股份有限公司青岛分行
青岛银行股份有限公司
中国光大银行股份有限公司青岛分行
青岛农村商业银行股份有限公司
招商银行股份有限公司青岛分行
平安银行股份有限公司青岛分行
上海浦东发展银行股份有限公司青岛分行
华夏银行股份有限公司青岛分行
兴业银行股份有限公司青岛分行
日照银行股份有限公司青岛分行
中信银行股份有限公司青岛分行
海尔消费金融有限公司

●保险类

中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司
泰康人寿保险有限责任公司青岛分公司
太平财产保险有限公司青岛分公司
新华人寿保险股份有限公司青岛分公司
德华安顾人寿保险有限公司青岛分公司
合众人寿保险股份有限公司青岛分公司
建信人寿保险股份有限公司青岛分公司
太平人寿保险有限公司青岛分公司
中国平安人寿保险股份有限公司青岛分公司
(排名不分先后)

本组撰稿 观海新闻/青岛早报记者 杨忠升
摄影 观海新闻/青岛早报记者 周少凯

建设银行青岛市分行： 坚守“金融为民”初心 提升消保工作质效

金融消保工作是服务民生的重要环节，是激发消费活力的关键力量。近年来，建设银行青岛市分行坚守“金融为民”初心，不断完善制度体系、丰富宣教内容、提高消保水平，以强烈的责任担当和务实的行动举措，捍卫金融消费者权益，持续书写消保工作质效双升的亮丽答卷。

健全管理体制 构建消保工作新格局

消保工作能否顺利开展，能否取得实效，体制机制建设是基本保障。建设银行青岛市分行从制度入手，坚持“以人民为中心”的金融理念，把金融消费者权益保护工作作为重中之重，依法合规开展消费者权益保护工作，将消费者保护理念落实到产品设计、业务流程、终端服务等各环节中，为金融消费者提供专业、有保障的服务。

信息保护，加强案例警示教育，提示各层级、各岗位人员严格落实法律和监管要求，做好日常监督检查。强化营销行为管控，高度关注和落实产品的适配性要求。

通过“四个强化”，建设银行青岛市分行将消保理念、制度规定、操作规程、管理要求、行为规范贯彻落实到每一层级、每名员工、每项业务、每个环节中，硬核的管理体制建设推动消保工作持续走深走实，确保建行人消保工作理念深入人心。

聚焦“急难愁盼” 打造适老服务新范式

聚焦老年人办理日常金融业务涉及的高频服务事项，建设银行青岛市分行将传统金融服务与智能创新相结合，从网点环境改造入手，不断完善和延伸服务，深化营业网点“劳动者港湾”服务内涵，着力创建“劳动者港湾+乐老驿站”特色服务品牌，处处体现对老年人的关爱。

叫等个性化助老服务；软件方面，大力推行接待客户有耐心、服务客户有爱心、产品推荐很放心、上门服务很暖心、公益活动很贴心的“五心”服务理念和动作“慢一点、语速‘缓一点’、微笑‘多一点’”等诸多“加一点”服务措施，满足特殊客群需求，让网点服务“暖起来”；同时细化突发事件应急预案，全面保障老年人的健康安全和权重。

为增强老年人防范金融诈骗、非法集资的意识，依托网点厅堂、劳动者港湾、社区和线上等渠道，建设银行青岛市分行组织老年客户群体开展了相关主题活动，汇编三大类8个子项客户活动内容，结合老年客户等特殊群体金融消费特点，普及智能技术应用、防范非法集资和电信网络诈骗等金融知识，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更好地享受金融科技便利化服务成果。

创新公众宣教 织密金融安全防护网

近几年，电信网络诈骗、买卖银行卡等非法金融活动，使不少消费者“钱袋子”和个人信用受到损失，建设银行青岛市分行将始终把最广大人民群众的根本利益作为金融消保工作的出发点和落脚点，用心用力用情解决人民群众急难愁盼问题，扎实推进消费者权益保护工作高质量发展。

宣教点面结合。积极发挥营业网点宣

中国银行青岛市分行： 初心着意化为桥 金融为民惠万家

实干聚民智、实措解民忧、实绩惠民生。中国银行青岛市分行（以下简称“青岛中行”）坚持以中央金融工作会议精神为指引，牢牢守住“金融为民”初心，始终站稳人民立场，多措并举夯实金融服务“基本功”，做实、做细、做好金融消费者权益保护工作，持续满足岛城市民个性化、差异化、品质化的金融服务需求，因地制宜蹚出金融消保的“中行路子”。

架起连心桥 统筹兼顾强化机制建设

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域。消保有效机制的建设，是商业银行机制建设的重要环节和核心组成部分。青岛中行始终坚持把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上，明确工作目标、清晰方法思路、科学解决问题，真正把暖民心、解民忧、惠民生的好事办实。

强化全方位引领。严格落实监管及总行消保管理要求，及时更新完善消费者权益保护实施细则、消费者金融知识教育宣传实施细则等7类规章制度，建立健全涵盖业务全流程的事前预防、事中监控、事后化解的工作机制，推进消费者权益保护工作系统化、持续化、常态化。实现全流程贯通。建立完善消费者权益保护审查机制，针对在设计开发、协议制定等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规

则等内容进行评估与审查，全力实现消保机制嵌入产品服务全生命周期，推动风险防范关口前移。优化一站式服务。青岛中行以108家营业网点为宣传阵地，常态化开展多种形式的教育宣传活动，在营业网点设置“金融知识宣传教育专区”“金融消费咨询台”，为客户进行专业而周到的金融知识宣讲，做到行动有力度、宣传有温度，由点及面全面提升一站式金融知识宣传效果。

架起惠民桥 上下协同办好暖心实事

做好金融消费者权益保护工作，必须始终把维护最广大人民群众根本利益作为金融工作的出发点和落脚点。青岛中行持续推进金融消保场景化建设，建立起重点针对老年人、在校学生、新市民、残障人士以及农村居民等“五大群体”的宣传体系，积极通过“线上+线下”形式开展各类“五进入”教育宣传活动，稳进提质打通客户服务“最后一公里”，打造中行消保工作新样板。

进乡村，聚焦重点推进。针对农村居民情况，联合驻地街道办事处开设“消保小课堂”，以通俗易懂的语言，讲述不法分子通常使用的诈骗手法，普及金融反诈知识。进社区，创新方式推进。延伸消保服务半径，开展“手机银行小课堂”“金融知识进社区”专题讲座，走进湛山社区重点针对

老年人客户群体，推广“为爱跨鸿沟”及“守护财富安全”等系列微课程，为老年人的“衣食住行”保驾护航。进校园，强化宣传推进。在青岛农业大学等驻青高校宣讲网络诈骗、防范非法集资、个人征信保护等金融知识，不断提升高校在校生金融安全意识和金融素养，进一步加深学生群体对金融消费者权益保护相关知识的理解。进企业，因需制宜推进。通过一对一、面对面讲解，设计宣传漫画等形式为企业人员宣传金融知识，积极传导个人金融信息保护、支付安全等知识，夯实金融受众对金融消保知识的认知，提高消费者安全意识。进商圈，广泛覆盖推进。成立专门宣传小组，在青岛社保卡主题公园开展系列便民惠民以及保护个人信息安全、消费者八项基本权利、存款保险知识宣讲等活动，提高公众识别和防范金融风险的能力。

架起同心桥 内外兼修提升服务质效

消保工作始终是践行金融工作政治性、人民性的前沿阵地，做好金融消费者权益保护工作，必须倾听消费者心声，了解消费者诉求。青岛中行聚焦消费者反映强烈的热点、难点问题，推出一系列惠民利民政策，全方位提升金融服务水平。聚焦服务能力提升，制定“暖心行动”网点服务提升专项实施方案，开展“暖心行动”及“敬老服务网点达标活动”，为客户提供

有温度、有情怀的服务。进一步明确网点服务设施要求与厅堂服务规范，长效建立服务设施维护、服务措施保持等运行机制，确保便民设施齐全齐备、厅堂服务细心细致。聚焦服务效能优化，坚持以消保促服务，提升金融服务水平和消费者满意度，加强一线人员业务技能培训，优化服务流程，提升客户服务体验，推动业务办理效率提高。将客户体验优化的理念融入产品、服务设计之中，建立“收集投诉—调查处理—分析反馈—纠偏宣导”完整的投诉管理闭环，坚持溯源整改，上下协同合作，从根源上解决客户的诉求。聚焦产品创新升级，精准对接不同群体客户金融需求，推出烟商贷、专精特新贷、人才贷等系列特色产品，助力中小企业等群体的创新创业发展。今年以来，成功推出退役军创贷、军创贷等针对支持退役军创以及助力乡村振兴的创新产品，持续加大金融支持力度，让金融活水不断充盈，真正实现让利于民、纾困解决民忧。

坚守“金融为民”本色，书写“人民消保”新篇。青岛中行将始终坚持“以人民为中心”价值导向，践行金融工作政治性、人民性，将诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规理念嵌入金融产品设计、营销宣传等经营环节，用心用力用情解决人民群众急难愁盼问题，切实增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感，为营造和谐健康金融环境贡献中行力量。