

# 政媒银社同心联动 为民守护“钱袋子”安全

## 2026年青岛市“3·15”金融消保社区行走进八大湖



祝小楠发布《金融安全·警钟长鸣》典型案例汇编。



民警现场宣传反诈知识。

春风拂面,万物复苏。3月13日上午,八大湖公园广场上人头攒动,热闹非凡。由青岛日报报业集团、青岛市公安局联合主办,国家金融监督管理总局青岛监管局指导的“共筑安全线·护航幸福家”2026年青岛市“3·15”金融消保社区行活动在这里隆重启幕。这场将政府监管的力度、权威媒体的广度、公安执法的锐度与金融机构的专业度融为一体的“家门口”盛会,不仅为居民送上了一份干货满满的“金融安全大礼包”,更以创新的形式、贴心的服务,绘就了一幅金融消保与社区烟火气交融的动人画卷。

### 一场“零距离”的守护之约

上午九时许,八大湖公园广场已是人潮涌动。晨练归来的大爷大妈,推着婴儿车的年轻父母,结伴而来的社区居民,纷纷被广场上的热闹景象吸引而来。暖场环节的民俗舞《灯影》率先点燃现场气氛,舞者们手持彩灯,在音乐中翩然起舞,光影交错间,人群渐渐向舞台聚拢。

“守护人间烟火气,离不开金融安全的坚实底座。绘就幸福新图景,少不了消费权益的悉心护航。”九时三十分,伴随着主持人杨晓琛清亮的声音,活动正式拉开帷幕。台下,居民们或坐或站,有的举起手机记录这一时刻,有的与身旁的邻居低声交流,脸上写满了期待。

青岛日报社党委委员、青岛报业传媒集团副总经理曹永刚在致辞中表示:“作为岛城最具影响力的主流媒体矩阵,我们不仅是新闻的记录者,更是社会责任的践行者。今天将消保阵地前移到社区一线,就是要发挥媒体传播优势,把专业的金融知识转化为群众听得懂、记得住、用得上的生活常识。”这番话语,道出了主办方将金融消保“送上门”的初心。

青岛市公安局刑侦支队政委邵鹏的致

辞则带着浓浓的“公安味”：“当前数字金融快速发展,电信网络诈骗手段不断翻新,守护群众‘钱袋子’刻不容缓。此次公安、媒体、金融机构与社区联动,既是金融消保知识的普及,更是全民反诈的一次动员。”话音刚落,台下响起热烈的掌声,有居民小声说道:“公安都来了,这下心里更有底了。”

这一刻,共识化为行动,“5、4、3、2、1——启动!”随着曹永刚、邵鹏共同按下启动球,象征着希望与守护的光球瞬间点亮,“共筑安全线·护航幸福家”社区行系列活动正式拉开帷幕。这束光,照亮的是金融消保的盲区,温暖的是万千居民的心田。

启动仪式上,一份特殊的“启示录”格外引人注目。青岛市公安局刑侦支队新型犯罪侦查大队副大队长祝小楠登台,发布了《金融安全·警钟长鸣》典型案例汇编。这份沉甸甸的“安全指南”,汇集了刷单返利、虚假投资理财、冒充公检法等十大高发诈骗类型的真实案例和详细拆解。“刷单是违法行为,邀请刷单垫资做任务、返佣金的都是诈骗”“凡是声称‘稳赚不赔、高额回报或掌握内幕信息’的,全是精心设计的骗局”——一句句掷地有声的提醒,让现场居民频频点头。

随后,农业银行青岛市分行的文艺骨干带来朗诵《守护·幸福的家》,当声音响起,原本熙攘的人群渐渐安静下来。男女朗诵者或深情诉说,或坚定发声,将金融安全的宏大主题,化作触手可及的烟火日常。这一刻,朗诵不再只是舞台上的艺术呈现,而成为打通政策与民心、连接守护与被守护的温情纽带。而交通银行青岛分行带来的反诈小品《守护“钱袋子”》,则将现场气氛再次助推。演员们用诙谐幽默的方式,还原了诈骗

### 寓教于乐,让金融素养“入脑入心”

启动仪式结束后,一场别开生面的“金融消保游园会”火热开场。广场四周,各个活动

区域人头攒动,欢声笑语不断。在诚信金融品牌服务区,20多家金融机构摆开阵势,工作人员热情地向居民发放宣传资料,讲解金融知识。浦发银行青岛分行的志愿者们结合真实案例,向老年居民讲解“虚假征信修复”“保本高收益理财”等骗局套路。新型诈骗警示展区,十大典型案例图文并茂地呈现在展板上,有图有真相。“你看这个案例,骗子冒充公安说涉嫌洗钱,让转账到‘安全账户’,这就是

典型的冒充公检法诈骗。”农业银行工作人员正在为围观的居民讲解,大家听得认真,不时有人提问交流。

同样热闹的还有互动体验区。“套圈识诈”游戏前排起了长队,居民们手持套圈,瞄准标有不同诈骗类型的目标,套中的同时还要说出对应的防范要点。“这个好玩!玩游戏还能学知识,孩子也喜欢。”带着孙子来参加活动的张大爷笑着说。一旁的“非遗反诈工坊”也是人气爆棚,大家纷纷将反

## 工商银行青岛市分行：

# 数智赋能消保 共筑安心金融

金融消费者权益保护,不仅是法律法规的底线要求,更是衡量一家银行经营温度与社会责任感的标尺。在2026年这个“十五五”规划的开局之年,工商银行青岛市分行将这份守护融入发展战略的血脉,通过构建一套覆盖全面、技术先进、响应高效的“大消保”工作体系,正在将“金融为民”的宏大理念,转化为一次次精准的风险拦截、一幕幕暖心的上门服务、一场场生动的知识普及,为岛城市民的“钱袋子”筑起一道坚实而温情的防线。

### 优化体系 筑牢消保防护网

金融消保工作千头万绪,唯有顶层设计清晰,方能纲举目张。青岛工行深刻意识到,消保绝非某个部门的单打独斗,而应内化为全行上下的经营基因。为此,通过完善组织架构、优化流程机制,打造了覆盖全业务、全流程的“大消保”工作体系。

治理架构的“顶格配置”是这场升级的起点。由分行“一把手”亲自挂帅的消费者权益保护委员会,将消保工作提升至战略高度。随之构建起的分行一支行一网点三级垂直管理体系,如同精密的神经网络,将消保责任层层分解,压实到每一个岗位、每一个环节。清晰的权责划分与纳入绩效考核的硬性约束,确保了消保理

### 科技向善 智能风控有温度

在数字化浪潮奔涌向前的当下,金融风险形态不断演变,传统的防控手段已难以招架。青岛工行给出的答案是:以科技为利器,赋予消保工作更敏锐的“嗅觉”和更温暖的“触角”。

“智能风控”成为守护资金安全的“第一道闸门”。依托“融安·信”“工银智能卫士”等先进的数字化风控平台,青岛工行构建起一道无形的“安全网”。这套系统通过大数据模型实时分析海量交易行为,能够以极高的灵敏度识别出异常转账、频繁试探等风险

特征。尤其对于老年人、新就业群体等易受骗人群,系统会触发更高级别的预警。仅在2025年,该系统就成功预警并拦截了多起针对老年客户的“高收益理财”骗局,直接帮助客户避免了数百万元的经济损失。

“数字鸿沟”的跨越则彰显了科技服务于人的温情。当不少老年人和外籍来华人员面对复杂的手机APP感到无所适从时,青岛工行主动“适老化”“国际化”改造线上服务。手机银行APP的“简版界面”字体更大,功能更集中;新增的多语言服务和远程视频客服,让沟通不再有障碍。更令人称道的是,该行积极响应民政与监管部门部署,迅速上线了“个人身后事查询一站式服务”,解决了市民在办理遗产继承等“身后事”时的查询难题,让冰冷的数字系统承载起对逝者尊严和生者权益的尊重,体现了金融服务的终极人文关怀。

“场景化服务”则将这份温情延伸至线下。针对残障人士、高龄老人等不便亲临网点的特殊客群,青岛工行坚持“一事一议”,将柜台“搬”进家门、搬到病床前。结合“3·15”活动,该行在营业网点、菜市场、校园、外卖站点等场景设立“金融守护站”,工作人员通过案例讲解,帮助快递员、网约车司机等群体识破层出不穷的网络骗局,让风险防范意识在真实的生活场景中生根发芽。

### 消保为民 精准服务护万家

如果说风险拦截是“治标”,那么提升全民金融素养,则是“治本”之策。青岛工

行将金融知识普及视为一项需要长期深耕的基础工程,通过创新形式、分层分类,让专业的金融知识“飞入寻常百姓家”。

面对老年群体,该行在网点、社区开设“银发课堂”,用通俗易懂的语言讲解防范非法集资、识别电信诈骗的技巧;面向青少年,则通过“小小银行家”等职业体验活动,在他们心中播下理性消费、诚信为本的种子;而对于外卖骑手这些忙碌于城市脉络中的新就业群体,青岛工行则另辟蹊径,联合美团、饿了么等平台,为他们定制“金融安全培训课”,并将精心设计的“金融消保餐垫纸”随外卖一同送达千家万户。

“品牌化运营”则让消保宣传更具影响力与持续性。青岛工行着力打造的“金帆护航”消保服务平台,完成具有特色的系统研发,实现对潜在受害人账户的自动化、精准管控,累计保护潜在受害人账户超1万户,拦截涉诈资金超3500万元。在一次典型堵截案例中,胶州北京东路支行工作人员凭借敏锐的职业素养,成功识别一起针对71岁老人的电信诈骗,现场拦截取现资金42000元,受到客户及当地政府反诈机构的高度认可和表扬。

风险防控的温度,体现在每一次耐心询问与专业判断中。市北伊春路支行大堂经理刘炳敏发现老年客户手机遭第三方平台“静默扣费”,累计被扣5000余元。她全程陪同指导,协助申诉,成功为客户追回全部损失,并总结出“不随意点击、不盲目扫码、不轻易刷

青岛早报/观海新闻记者 孙月红

## 建设银行青岛市分行：

# 筑牢消保防线 守护民生福祉

### 织密防线 守护百姓“钱袋子”

金融安全是消费者最基础、最核心的利益诉求。建设银行青岛市分行坚持“精准研判、精细操作、精确打击”的工作要求,构建起全方位的金融安全防护网。在反诈工作一线,切实落实警银联动机制,2025年成功堵截案(事)件共计255件,堵截金额599万元。协助返还涉诈资金188笔,金额534万元,切实守护了人民群众的财产安全。

科技赋能提升了风险防控的精准度。建设银行青岛市分行积极对接公安部门反诈服务平台,完成具有特色的系统研发,实现对潜在受害人账户的自动化、精准管控,累计保护潜在受害人账户超1万户,拦截涉诈资金超3500万元。在一次典型堵截案例中,胶州北京东路支行工作人员凭借敏锐的职业素养,成功识别一起针对71岁老人的电信诈骗,现场拦截取现资金42000元,受到客户及当地政府反诈机构的高度认可和表扬。

风险防控的温度,体现在每一次耐心询问与专业判断中。市北伊春路支行大堂经理刘炳敏发现老年客户手机遭第三方平台“静默扣费”,累计被扣5000余元。她全程陪同指导,协助申诉,成功为客户追回全部损失,并总结出“不随意点击、不盲目扫码、不轻易刷

### 深耕民生 暖心服务传温度

金融服务不仅要“防风险”,更要“惠民生”。建设银行青岛市分行聚焦“一老一少”等重点群体,将消保理念融入产品设计和 service 细节,让金融温度触达城市乡村的每个角落。

针对人口老龄化时代需求,建设银行青岛市分行持续深耕适老化服务改造。线上,手机银行“大字版”字体放大1.5倍,语音交互更便捷;线下,全辖网点实现适老化设施配置达标率100%，“乐老”绿色通道保障老年客户优先办理权益。创新推出“老年客户服务双轨机制”,将签名确认时间从20秒延长到100

秒,既尊重传统习惯,又巧妙引导数字化便利。提振消费信心同样是消保工作的重要内涵。建设银行青岛市分行围绕多元化消费场景,持续在乐客城等商圈及连锁品牌门店开展“遇‘建’美好周末”购物节活动,用真金白银的优惠及百性,活动参与人次超10万,各渠道商户交易额呈现明显上升。家住李沧区的葛先生在商超用餐享受满减优惠后感慨:“这是实实在在的优惠!”

### 立体矩阵 消保知识入万家

提升公众金融素养是消费者权益保护的治本之策。建设银行青岛市分行构建“线上+线下”“集中+常态”的立体化宣传格局,让金融知识“飞入寻常百姓家”。建设银行青岛市分行组建“消保联络员”“消保审查专员”“金融志愿服务队”三支队伍,覆盖分行、支行、网点各层级,持续强化消保专业力量。

线上,建设银行青岛市分行依托手机银行APP搭建基于“VR、3D及智能AI技术”的数字化宣传展厅,应用裸眼3D技术展示消保成果,设置“智能打卡”环节引导客户主动学习。在公众号开辟“拒做职业背债人 争做理性消费者”专栏,发布原创“以案说险”长图30多份,通过企业微信发布金融教育文案20次,受众客户达1000万人次。

线下,全辖营业网点设立宣传专区,常态化开展“六进一”活动。西海岸新区分行走进老年大学,崂山支行走进助老食堂,为社区老人举办金融投教课堂。胶州分行联合公安机关走进云溪农贸市场,用“三句半”和小品节目演绎反假币技巧,市民感叹:“现场听讲解,自己动手摸,才能记得牢。”消保机制在持续完善,2025年11月,市北调解工作站在建行清江路支行正式挂牌启用,依托专业调解队伍实现客户问题“预警机制”与“服务改进”双轮驱动。

建设银行青岛市分行用一场场寓教于乐的活动,将消保理念播撒进群众心田。2025年,建设银行青岛市分行累计组织集中教育宣传活动近800场,受众480多万人次。

金融消保,久久为功。站在2026年“3·15”国际消费者权益日的新起点,建设银行青岛市分行将继续坚守“金融为民”初心,以更高标准、更实举措织密消费者权益保护防线,让金融服务更有温度、更贴心、更为构建安全、诚信、和谐的金融消费环境贡献智慧力量。

青岛早报/观海新闻记者 孙月红

### 安全防线 在共治共享中筑牢

金融消保不是一阵风,而是一场持久战。为民护航不是一句口号,而是实实在在的行动。

“护航幸福家”承诺书签名墙上,密密麻麻的签名见证着各方的庄严承诺。政府领导、金融机构代表纷纷写下名字,许下“践行诚信服务 护航幸福家园”的誓言。这面墙,不仅是一个仪式,更是一份沉甸甸的责任。

临近中午,活动渐渐接近尾声,但广场上依然有不少居民流连忘返。有人在展板前认真阅读案例,有人在咨询台前继续提问,有人在游戏区带着孩子一遍遍“套圈识诈”。

“今天的活动只是一个开始,未来我们将持续走进更多社区,让金融安全的种子在岛城遍地开花。”主持人的结语,道出了主办方的决心。

在广场活动告一段落后,由公安民警带领的宣传小分队走进大润发商超,向过往市民发放宣传资料,讲解金融消保知识。

站在“十五五”规划开局之年的新起点上,这场别开生面的社区行活动,不仅为岛城市民送上了一份实实在在的“金融安全大礼包”,更探索出一条“政府主导、媒体搭台、公安助力、金融参与、社区落地”的金融消保新模式。正如活动现场一位居民所说:“这样的活动,让我们感受到了被守护的温暖,也让我们更有信心守护好自己的‘钱袋子’。”

青岛早报/观海新闻记者 孙月红