

**现场风采** 浙商银行青岛分行:

浙商银行青岛分行始终紧跟监管政策及总行的工作部署要求,坚持党建引领,树立“红动浙银 红帆领航”党建品牌,以构建“红帆领航 大消保”工作体系作为着力点,把完善消保管理体制、提升投诉处置质效、健全特殊群体服务功能、增强教育宣传针对性作为工作重点,持续推动消费者权益保护工作水平迈向新高度。

为切实将金融消费者权益保护工作落到实处,浙商银行青岛分行专门设立了消费者权益保护工作领导小组,由分行主要负责人担任组长,统筹全行消保工作开展。浙商

恒丰银行青岛分行:

近日,恒丰银行青岛分行以“恒德守护·消保文化行”为鲜明旗帜,创新打造“政策直达+文化浸润”消保新模式,以扎实行动与突出成效,交出了一份高质量发展的亮眼民生答卷。

政策直达,精准滴灌民生所需。恒丰银行青岛分行坚持“金融为民”服务宗旨,构建“线上+线下”立体化消保宣传网络。活动期间,分行深入社区,积极开展消费者权益保护金融知识教育宣传活动,围绕电信网络诈骗防范等热点话题,通过生动鲜活的案例讲解、互动问答让居民在参与中提升金融风险防范意识,引导居民理性选择金融产品,切实守护好自己的“钱袋子”。

银行青岛分行始终秉持“以客户为中心”的服务理念,不断优化投诉处理流程,建立“接诉即办、限时办结、跟踪回访”的全流程闭环管理机制,切实提升投诉处置效率与客户满意度。

浙商银行青岛分行围绕“3·15”国际消费者权益日、金融知识进万家等主题,开展形式多样的金融教育宣传活动,通过发放宣传折页、举办专题讲座、播放宣传视频等形式,重点向社会公众普及金融消费者权益保护、防范非法集资、远离非法金融活动、个人信息保护等知识。通过常态化、多样化的金融教育宣传,引导社会公众树立理性消费、理性投资的理念,提升金融消费者的自我保护意识与能力,共同营造安全、和谐的金融消费环境。

六艺为媒,沉浸式传播消保知识。活动创新引入“礼、乐、射、御、书、数”传统六艺元素,设计互动体验游戏。通过礼仪问答传递诚信消费理念,在体验剪纸过程中提醒消费者仔细识破“高收益”理财陷阱,以套圈识诈的小游戏提醒消费者“圈套不入·理性投资”,邀请市民书写反诈口诀,在墨香中加深记忆。这种“古为今用”的宣教方式,让消保知识从“人耳”到“人心”,现场群众参与热情高涨。

文化赋能,擦亮恒丰消保品牌。恒丰银行青岛分行始终将消费者权益保护作为践行“恒守初心·德护万家”文化理念的重要抓手。未来,分行将持续探索“金融+文化”创新路径,让金融活水源源不断润泽消费民生,为构建和谐金融生态贡献恒丰力量。

平安银行青岛分行:
守护乡村百姓“钱袋子”

为深入开展金融消费者权益保护教育宣传活动,推动金融知识下沉基层、走进田间,为积极响应“清朗金融网络 守护安心消费”主题号召,践行金融为民初心,以党建引领消保宣教、助力乡村振兴,近日,平安银行青岛分行在宁家社区成功举办“识诈有道,助农同行”3·15村村通暖心行动。本次活动把金融知识、便民服务、公益关怀送到村民家门口,以金融力量守护乡村振兴、守护百姓“钱袋子”。

揭牌筑阵地,金融消保“村村通”落地生根

活动现场庄重而热烈,平安银行青岛分行、宁家社区、反诈中心相关领导共同登台,在全场见证下为金融消保村村通服务站揭牌,标志着平安银行金融消保基层服务阵地正式落地宁家社区。平安银行青岛分行消费者权益保护中心主任周宏兴在致辞中表示,设立“金融消保村村通服务站”,是分行落实监管要求、延伸服务触角、打通金融宣教“最后一公里”的重要举措。未来,服务站将扎根乡村,服务村民,常态化开展金融知识普及、反诈风险预警、消费纠纷调解、金融需求收集等便民服务,实现“宣传有阵地、咨询有专人、维权有渠道、服务有温度”,让金融安全守护直达基层、惠及千家万户。

反诈润乡土,以案说险守好辛苦钱

守护乡村金融安全,宣教先行、人心为要。活动紧扣农村高发诈骗类型,打造“非遗+宣讲+互动”立体化科普模式,让反诈

知识听得懂、记得牢、用得上。

活动特别推出创意民俗节目《西游话消保之反诈篇》皮影戏,以经典形象、通俗台词演绎诈骗套路与防范技巧,古老艺术与现代反诈碰撞出新火花,现场掌声不断。随后,青岛市公安局城阳分局反诈中心董警官带来“接地气”公开课,围绕冒充客服、养老投资陷阱、虚假中奖、刷单骗局等村民关心的热点风险,重点讲解个人信息保护、银行卡安全用卡、维权渠道等实用内容,引导大家遇到疑问多与家人、村委、银行沟通核实。

助农显担当,金融向善温暖乡间

金融向善,助农为本。平安银行青岛分行将公益助农与消保宣传深度融合,前期主动开展爱心助农行动,定向采购宁家社区玉米面粉、糯玉米等特色农产品,以实际行动帮助农户拓宽销路、增加收入。活动现场,这些爱心农产品变身消保暖心伴手礼,外包装加入反诈提示,既解农户之急,又暖乡亲之心,为民办实事守护百姓钱袋子,赢得广泛赞誉。

未来,平安银行青岛分行将以服务站为支点,持续深化业业融合,推进“金融知识进乡村、进社区、进家庭”,不断创新宣教形式、拓宽服务半径、强化助农实效,用专业能力守护金融安全,用暖心服务传递平安温度,为营造安全、清朗、有序的金融环境,为地方经济社会高质量发展贡献更大力量。

青岛早报/观海新闻记者 周祎

浦发银行青岛分行:

金融为民 诚信护航幸福家

共筑安全幸福家
护航发展“践”行动

3月13日,春意盎然的八大湖公园广场上人声鼎沸。由政府、媒体和金融品牌机构联合举办的“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此盛大启幕。作为首批“诚信服务先锋单位”,浦发银行青岛分行的展台前围满了前来咨询的社区居民。

在这场家门口的金融盛宴中,浦发银行“金帆护航”消保志愿队格外亮眼。他们不仅带来了图文并茂的防范电信诈骗手册,更将反假币课堂搬到了广场上。“阿姨您看,真币的这个安全线是嵌在纸里的,有立体感;假币往往是印上去的。”志愿者手持现钞,通过“一看、二摸、三听、四测”的口号,手把手教居民快速识别假币。

针对社区里新市民和年轻人关注的互联网贷款乱象,志愿者们结合最高法发布的典型案例,详细拆解“低息秒贷”“套路贷”的伪装面具,引导大家树立理性消费观念。活动现场,浦发银行与各参与单位共同在“护航幸福家”承诺书上郑重签名,许下守护金融安全的庄严承诺。

春风送暖,诚信护航。浦发银行青岛分行始终坚守金融为民初心,以诚信品牌为底色,将金融知识普及融入客户服务日常,在2026年“3·15”国际消费者权益日到来之际,该行用专业、规范、暖心的实际行动,将消费者权益保护从“纸面”落到“地面”,以专业、规范、暖心的实际行动,深度践行“金融为民”的责任担当。

创新宣传接地气
打通“最后一公里”

守正创新,是浦发银行青岛分行消保工作屡获赞誉的法门。该行坚持以客户为中心,把诚信经营、合规消保贯穿业务全流程,聚焦防范电信网络诈骗、理性投资消费、个人信息保护、互联网贷款乱象等重点内容,不断创新宣传形式,让金融知识更接地气、更贴民心,真正走进千家万户。

浦发银行青岛分行大胆突破传统模式,打造“流动的金融驿站”,联合外卖骑手及快递员开展“送餐+送知识”特色宣传,这种“生活化”的触达,让金融知识随着热腾腾的饭菜一起送进千家万户,真正打通了金融教育的“最后一公里”。

针对社区老年群体,浦发银行青岛分行更是拿出了“老话新说”的绝活。在大街小巷的院落里,志愿者们用地道的“青岛话”与大爷大妈拉家常,把“保健品投资”“养老返利”等陷阱编成方言顺口溜。

没有刻板的说教,只有邻里式的叮嘱,让金融安全像春风化雨般浸润人心。

硬核担当铸防线
温情服务“暖”人心

如果说创新的宣教是“治未病”,那么在网点一线的实战拦截则是守护群众“钱袋子”的最后一道闸门。在浦发银行青岛分行各营业网点,每天都在上演着与诈骗分子的“暗战”。

近日,一位客户手持“高额度信用卡”到网点要求激活,大堂经理一眼识破卡面印刷粗糙、无防伪标识的破绽,当即通过系统核查确认该卡为伪造卡片。面对骗子的“话术”剧本,浦发员工化身“拆弹专家”,从卡片材质到编码规则逐条剖析,当场揭穿了假卡骗局,为客户避免了资金损失。类似的故事不胜枚举:当客户点击“快速理赔”钓鱼链接正准备填写银行卡信息时,是柜员的及时止损摁下了“暂停键”;当心急如焚的市民要给“网贷平台”转账解冻保证金时,是运营主管

的果断劝阻并协助报警,守住了群众的“血汗钱”。这一起起实战案例,是浦发银行青岛分行将消保融入日常、将责任扛在肩上的生动注脚。

服务的温度,不仅体现在拦截诈骗的雷霆手段,更体现在对特殊群体的柔情关怀。春节前夕,一位九旬老人在使用ATM机时因操作失误导致银行卡被吞,而这张卡关联着老人的医保报销和养老金发放。得知消息后,浦发银行青岛分行立即启动应急预案,开启绿色通道,两名员工携带移动终端上门为老人办理。在老人家中,他们耐心指导、快速核验,仅用十几分钟便在床前办结了吞卡领取业务。老人颤抖着手竖起大拇指:“这才是咱老百姓自己的银行!”这种“零距离”的上门服务,已成为浦发银行青岛分行“适老服务”的常态。据悉,该行厅堂内常备老花镜、爱心座椅,厅堂外开设银发金融课堂,用“拉家常”的方式为银发族筑牢反诈篱笆。

诚信,是品牌之基;服务,是立身之本。从网点厅堂到社区广场,从线上云端到外卖小哥的车厢,浦发银行青岛分行正以多元场景织密金融安全防护网。该行相关负责人表示,未来将持续深化“金融为民”初心,以更接地气的宣教、更专业的风险阻击、更有温度的适老服务,筑牢金融安全防线,为激发消费活力、服务岛城经济高质量发展贡献澎湃的“浦发力量”。

青岛早报/观海新闻记者 孙月红