

青岛银行：打造“青诚”消保品牌 助力美好新生活

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者。多年来，青岛银行积极践行“以人民为中心”的发展思想，秉承“温馨加放心，我们更努力”的服务理念，向客户传递有温度的金融服务，加强民生金融产品和服务创新，建立高效的客户投诉处理机制，积极履行消费者权益保护主体责任。深入推进国家普惠金融发展规划，建立“青岛银行幸福邻里”党建社区金融服务品牌，深入贯彻落实金融服务新市民决策部署，围绕新市民进城、落户、教育等不同阶段的金融需求，梳理完善新市民信贷产品体系，持续加大金融服务供给，不断提升新市民金融服务获得感、幸福感、满意度。

“135”工作法 探索消保新路径

在促进共同富裕的目标下，金融消费者权益保护工作承担更多使命，迎来更多机遇，也面临更大挑战。青岛银行创立“青诚”消保品牌，以服务社会为宗旨，秉承“青心倾意，仁信笃诚”的工作理念，搭建多维度、全覆盖的金融知识宣传体系，实现了“客户有安全感、群众有亲切感、社会有认同感”的良好宣教效果，并以“青诚消保”为品牌引领，抓住“青心倾意，仁信笃诚”品牌理念，凝练“135”工作法，探索消保新路径。

一条主线积极参与监管机构组织的“3·15”宣传活动、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”活动、“金融知识进万家”活动，围绕“老年人、青少年、新市民”三类重点人群，升级“记者团、大讲堂、案例集、演讲赛、多媒体”五种宣教载体，纵向深入社区、校园、商圈，横向囊括预防非法集资和电信诈骗、引导理性投资和借贷消费等多种金融知识领域，以消费者为中心打造“标准化+特色化”教育宣传素材库，“集中化+阵地化”矩阵式金融知识普及模式，以“少年阶段金融伴我成长”“青年阶段金融筑梦起航”“老年阶段金融护航幸福”为目标，探索新载体、新渠道、新模式，积极开展针对性金融教育，全面提升公众金融素养。

资源下沉 社区金融“0”距离

青岛银行以增进民生福祉为目的，积极践行“一切为了人民，一切依靠人民”，深入推进国家普惠金融发展规划，建立“青岛银行幸福邻里”党建社区金融服务品牌，注册“青岛银行幸福邻里”商标，并启动“党建+志愿”赋能业务发展的新金融发展模式，回归金融本源，把更多资源、服务、管理放到社区，更好为社区居民提供精准化、精细化服务，全面推进金融资源下沉进社区，用实际行动，践行新金融、新气象的品牌塑造。

生逢其时，使命必达。“小而美”的品牌社区支行下沉到社区，已经成为青岛银行践行新时代



“青诚消保”儿童财商活动

文明实践的志愿驿站。

“青岛银行幸福邻里”作为青岛银行践行新时代文明实践的有效载体和有力抓手，品牌以创建“新型邻里关系”为内核，培育文化层面的归属感，社区治理层面的参与感，增强、塑造与社区邻里的信任感，构建新时代社区金融发展之道。

作为社区治理的核心根据地“社区党群服务中心”，更是肩负着社区创建“党建+”工作核心主线。作为社区金融品牌创新模式，青岛银行主动参与到社区的“党建+志愿”各种活动中，切入社区网格化中楼长、单元长、党员、社区志愿者队伍等各层面，触达“医养”“反诈”“社保卡”“新市民子女”“环保”等更多“非金融属性”的服务探索中。用邻里能听得懂的语言，将专业术语做情感转化，结合社会聚焦热点问题，对诈骗、非法集资等社会诈骗生活场景，通过员工活灵活现的情景再现演绎出来，深得社区邻里们的认同。

截至2022年末，“青岛银行幸福邻里”社区支行成立11支志愿队，组织、参与“党建+志愿”活

动503场，累计开展反诈、医养、防疫、创城、环保、财商等各种志愿服务，受众人数达11.62万。

金融赋能 关心关爱新市民

青岛银行将服务新市民作为深化新金融实践的重要工作，围绕新市民住房、劳务、创业、就业、教育、养老、医疗、生活等重点领域，因地制宜完善信贷政策，强化产品和服务创新，持续助力深化金融供给侧结构性改革，全方位为新市民提供更有温度的金融服务，切实提升新市民的获得感、幸福感和安全感，助力新市民享受美好生活。

助力企业成长。青岛银行加强新市民“创业就业”信贷支持，与人力资源和社会保障部门及创业贷款担保机构合作开展创业担保贷款，用于支持个人创业、吸纳就业和小微企业扩大就业；推出小微企业“新市民贷”业务，对符合条件的授

信客户给予办理流程、利率、期限等多方面的优惠；全力支持科技型小微企业，以金融力量赋能科技型企业，为创新型企业提供“源头活水”，推出多款科技金融产品，其中科创贷业务为吸纳新市民较多的科技型企业提供了有效的服务，助力企业快速发展。

提振消费信心。为满足新市民的消费资金需求，提升新市民的金融服务体验，青岛银行持续通过自营互联网贷款“海融易贷”业务为新市民客户群体提供线上个人消费贷款服务，提供差异化定价综合消费贷款，满足消费新需求。去年以来，持续为新市民量身打造了多款新市民专属理财产品，帮助新市民财富保值增值。

提升服务质效。青岛银行优化智慧网点，通过可移动的平板电脑PAD为客户提供“一站式”金融解决方案，通过近距离的沟通交流，使业务办理、服务营销、客户维护三位一体；推行简易开户服务，新市民提供身份证件即可办理开户，无明显异常不需提供额外辅助身份证明文件，同时发布开卡服务标准话术，提升新市民服务感受，优化服务质效。

持续减费让利。在免除借记卡和存折存单开卡费、年费、挂失补办、查询、账户管理等费用的同时，青岛银行充分考虑到新市民客户在电子渠道的交易便利性，进一步免除了本行自助设备、电话银行等非柜面渠道的账务查询、活互转账、存取款交易费用，以及交易量最大的网上银行、手机银行汇款服务费，用心用情服务消费者，真金白银让利新市民。



开展金融知识公益讲堂

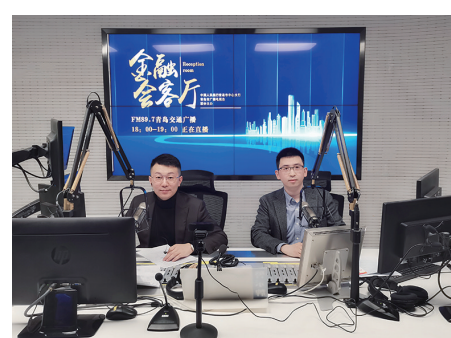
坚持人民至上 擦亮“金融为民”底色

——中信银行青岛分行全面加强金融知识普及教育

中信银行青岛分行高度重视消费者权益保护工作，始终贯彻以人民为中心的发展思想，深入践行金融工作的政治性、人民性，并以金融知识普及教育为契机，多措并举，帮助消费者“懂金融、信金融、用金融”，切实维护消费者合法权益。



中信银行青岛分行开展金融知识宣教活动



中信银行青岛分行联合主流媒体传播金融知识



中信银行青岛分行金融知识普及教育进校园

构建高效宣传教育网络，使金融知识惠及更多消费者群体

中信银行青岛分行聚焦新时代不同金融消费者群体的个性化需求，充分发挥渠道和资源优势，着力构建综合、科学、高效的立体宣传网络，持续扩大金融知识普及教育的覆盖面。目前，中信银行“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、视频号、自助设备、营业网点、互联网平台、广播电台等各大渠道。近年来，中信银行青岛分行积极参与青岛电视台《金融知识大讲堂》、青岛交通广播《金融会客厅》等栏目，通过“线上+线下”“网点+户外”“主流媒体+自媒体”相结合的方式，让金融知识覆盖更广泛人群，帮助更多的老百姓提升金融素养和能力。

聚焦消费者关切重点，提升群众金融风险防范能力

中信银行青岛分行持续提升金融知识普及的针对性和有效性。一是聚焦重点人群需求，向老年群众发

放《老年金融知识读本》《理财知识读本》《给长辈的微信操作指南》等金融知识手册，向新市民群体发放消费信贷和征信知识小册子，弥补不同金融消费者群体的金融知识短板。二是聚焦金融常识，对个人息保护、银行理财等涉及日常生活的服务场景和高频事项开展教育宣传，提高金融消费者维护自身合法权益的能力。三是聚焦重点问题，针对非法集资、养老领域金融诈骗、电信诈骗、非法代理维权等侵害金融消费者权益和金融稳定安全的行为，加大风险提示力度。切实将金融知识更精准、更高效、更广泛地输送到广大群众身边，助力营造良好的社会氛围和金融生态环境。

用心传递服务温度，切实守护好百姓“钱袋子”

中信银行青岛分行关注社会重点保障人群，将金融知识普及教育贯穿到为人民群众提供优质金融服务中。一是为老年客户服务“更贴心”。中信银行青岛分行对老年客户进一步细分，对于75周岁以上，或存在行动不便、听力、语言交流障碍等情况的老年客户提供专人、专柜的“陪伴式”服务；对60-75岁老年客户提供“征

询客户意见、引导至爱心专区、告知等候时长”的“三主动”服务，将适老化服务做好做细。二是为未成年客户服务“更安心”。近年来未成年客户成为非法分子入侵的目标人群，盗用冒用账户时有发生，中信银行青岛分行主动走进校园，为未成年人开展防范电信网络诈骗、防范金融风险等专项课程，帮助未成年人筑牢风险防线。三是为特殊群体服务“更舒心”。中信银行青岛分行组织拍摄营业网点手语服务视频，将银行业务日常服务用语以手语的方式予以表达，作为聋哑残障人士服务范本在全辖范围推广，以保障特殊残障群体获得舒心的金融服务体验。四是为新市民客户服务“更暖心”。针对新市民工作时间紧、服务需求急等特点，中信银行青岛分行为新市民就业机构或社区所在地提供“三公里”工资发放、社保代理等服务，进企业、进社区开展公益性金融知识宣传，提升新市民风险防范意识和金融反诈能力。不断丰富“敬老护小、惠民利企”的多元化服务体系，切实增强金融消费者的获得感、幸福感、安全感。

金融知识普及没有止境，下一步，中信银行青岛分行将持续细化完善消费者权益保护体制机制，践行“共同富裕”发展理念，加大金融知识普及力度，以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。




“3·15”消费者权益保护教育宣传周



共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

活动时间：2023年3月13日至2023年3月19日



全国统一客服热线

95558

扫码了解详情 www.citicbank.com



人之信 诺千金

让财富有温度