

青岛银行： 维护消费者权益“青”力而为

为践行金融工作政治性、人民性,同时贯彻落实监管部门金融消费权益保护工作部署,青岛银行在“青诚消保”品牌引领下,多维度持续提升金融消费权益保护工作,提升消费者金融素养。在“3·15”金融消费者权益保护日来临之际,青岛银行大力开展金融知识宣教工作,宣导金融政策、提示金融风险、倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,守护金融安全,赋能百姓生活。

绘制教育宣传“路线图”

依照国家金融监督管理总局青岛监管局相关工作要求,青岛银行全面落实“3·15”消费者权益保护教育宣传活动相关工作。在通知下发的第一时间,青岛银行部门协同、上下联动,全面研究制定宣传教育“路线图”,明确部门任务分工,确保宣教工作有序开展、取得实效。

按照要求,青岛银行各分支行结合工作实际,主动贴近消费者需要和社会关切,围绕“普及金融消费者八项基本权利,增强消费者维权意识”“强化‘三适当’原则,引导消费者科学理性投资”“宣传金融纠纷多元化解机制,提升消费者依法维权能力”“坚持诚实守信,树立行业



■开展“小小银行家”金融活动。

■向社区居民普及金融消费者八项基本权利。

良好形象”,开展主题鲜明、形式多样、内容丰富、全方位、立体式、广覆盖的教育宣传活动。

创新形式,开展有声势、有影响的教育宣传。青岛银行坚持用广大消费者听得懂的语言、看得懂的文字、喜欢看的形式向消费者普及金融知识,力求让消费者能学得会、记得住、用得上。在此次活动期间,该行明确提出要创新

宣传手段和方式,采用视频短片、微电影、生活情景剧、动漫、公益广告等群众喜闻乐见的方式及有代表性的典型案例提高宣传效果,积极营造浓厚的舆论宣传氛围。利用线上线下渠道,聚焦在校学生、老年人、新市民等特殊人群金融知识薄弱环节和金融需求重点领域,有针对性地对金融服务数字化转型、金融消费者基本权

利、资管新规等内容开展教育宣传,提醒消费者警惕“代理维权”、非法集资、金融诈骗、校园不良网贷等非法金融活动侵害,引导金融消费者培养诚信金融、安全金融意识和理性投资、理性借贷理念。

编织线下宣教“经纬网”

青岛银行及辖内分支机构结合金融消费者地域、文化、受教育水平、年龄及职业等,分层次有针对性地开展金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈“五进入”教育宣传。通过举办“小小银行家”“送金融知识下乡”“金融知识进商圈”等丰富多彩的活动,编织起线下教育宣传的“经纬网”,营造全社会“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。

3月9日,青岛银行崂山支行积极参与了由青岛市市场监管局、市消保委联合崂山区市场监管局、崂山区消保委在利群金鼎广场举办的“3·15”国际消费者权益日宣传活动。现场,青岛银行设置了咨询台,崂山支行的消保宣传员通过发放消保宣传折页等方式,向在场消费者们普及金融消费者八项基本权利;聚焦投资误区、金融诈骗等问题,提醒在场消费者在购买金融产品或办理贷款时,认真阅读合同,了解权利义务,审慎对待合同签署、风险测评等重要环节,增强风险责任意识,树立理性消费、价值投资观念。

在金融知识宣传教育中,“以案说险”的方式具有很强的吸引力和良好的教育效果。日前,青岛银行浙江路支行以老舍公园为中心,结合周边社区党员先锋队,为支行周边群众开展金融知识宣传,宣教活动全面覆盖老年人、新市民、年轻人等重点群体。通过现场分发宣传折页、宣讲等方式,围绕金融消费者八大权益、个人信息保护、征信政策、存款保险、安全支付等内容向周边居民深入浅出地讲解,拉近了客群与金融机构的距离。因该行周边社区老年群体占比比较大,工作人员用“以案说险”的方式,向老年人重点宣传了如何识别非法金融广告,防范电信网络诈骗、银行卡盗刷等。

助力乡村振兴“拓新路”

围绕“乡村振兴”重大国家战略,青岛银行把农村地区作为金融教育宣传的重点区域,通

过开展金融知识下乡等活动,努力打通金融服务的“最后一公里”。

日前,青岛银行莱西支行助农团队走进上镇七岌村组织开展“金融知识下乡 助力乡村振兴”主题宣传活动。通过发放宣传资料,向村民普及存款保险知识和防范电信网络诈骗、人民币防伪等。

“哦,原来存款保险是给我们老百姓的存款提供保障的。”村民们恍然大悟,终于解除了心中的一大疑惑。活动现场,青岛银行惠农专员将宣传折页送到村民手中,用通俗易懂的语言逐一解答村民的疑问,增加了村民的金融知识储备。

“现在诈骗手法真是太多了,你们普及这些防骗技巧真是太及时了!”活动现场一位村民激动地说。为提升村民防范电信诈骗的能力,青岛银行惠农专员结合实际案例,重点分析了电信网络诈骗的特点以及一些常见的诈骗手段,向村民分享了如何防范电信诈骗的口诀。同时,分享了“一转、二摸、三透光”识别假币的技巧,宣传了“爱护人民币”“残缺人民币管理”等金融知识。

通过本次深入乡村的金融教育宣传,村民们提升了防范电信诈骗的意识,掌握了存款保险知识和识别假币的方法和技巧。此次活动收获了村民们满满的好评。

下一步,青岛银行将持续开展普及金融知识活动,助力提升群众金融素养、防范化解金融风险,全面保障居民消费者的合法权益,为金融消费者提供有温度、更优质的金融服务。



■青岛银行开展“幸福邻里”志愿服务。



守护保险权益 共筑幸福生活



泰康人寿青岛分公司2024年消费者满意之星

日照银行青岛分行：

“3·15”金融教育宣传走进百姓烟火生活

为全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议、中央经济工作会议部署要求,不断践行金融工作政治性、人民性,切实提升消费者金融素养及风险防范意识,在“3·15”消费者权益保护日来临之际,日照银行青岛分行按照国家金融监督管理总局青岛监管局的工作要求,积极开展金融消费者权益保护教育宣教活动。

在本次活动中,日照银行青岛分行重点围绕金融消费者八项基本权利,强化“三适当”原则、倡导金融纠纷多元化解、传递诚实守信金融服务正能量等,坚持“引进来+走出去”,聚焦“一老一小”,分层分类开展特色多样的金融知识教育宣传活动。

一是聚焦消保重点领域,开展“高管讲消保”主题活动。为更好地服务广大金融消费者,日照银行青岛分行推出“高管讲消保”主题宣传活动,青岛分行党委委员、副行长何帅做客《牵挂》栏目,为广



■开展金融知识教育宣传活动。



■日照银行青岛分行党委委员、副行长何帅做客《牵挂》栏目。

大市普及金融消费者八项权益知识,通过案例的形式详细为金融消费者讲解防范非法集资技巧和非法代理维权,倡导他们通过协商、调解和诉讼等多元化方式解决纠纷,依法维权。结合金融机构金融产品销售流程深入浅出地讲解“三适当”原则,引导金融消费者正确使用金融服务,提升金融消费者的风险防范意识,栏目收听量达3万余次,得到广大市民的高度肯定和认可。

二是优化金融服务体验,开展“3·15”行长接待日活动。活动期间,青岛分行组织辖内11家网点持续开展行长接待日活动,畅通投诉渠道,走近客户,倾听声音,及时跟踪客户问题解决进度,为民解忧办好实事。

三是聚焦重点客户群体,持续做好金融消保“五进入”工作。针对老年群体、学生群体、新市民、村镇居民、残障人士等重点普及对象,青岛分行积极开展金融知识进社区、进学校、进企业、进商圈、进乡村,深入到居民、学生身边,走进集市和商圈,将金融教育宣传送到千家万户,守住百姓“钱袋子”。

四是依托宣传阵地优势,增强金融安全意识。日照银行青岛分行在网点内外的LED电子显示屏等电子设备上滚动播放“金融消保在身边 保障权益防风险”主题标语,以宣传海报、视频等

形式普及金融知识;11家网点均设有公众教育专区,展出活动海报和各类宣传资料,营造浓厚的宣传氛围;网点工作人员在客户等候时间讲解非法代理投诉和多元纠纷化解方式,并结合实际情况,用方言形式讲解金融知识要点,增强消费者依法维权意识;对于普惠金融和公司客户,积极宣传普惠金融、绿色金融和科技金融等知识,提振消费信心。

五是打造一体化宣传网格,推动教育宣传广域触达。整合全行宣传资源,以“线上+线下”多向联动,促进全行宣传资源的高效整合和协同发力,建立大消保大宣传工作格局。通过青岛分行官方微博公众号、营业网点、新闻媒体等多渠道宣传阵地,形成一体化宣传网格,持续发布金融知识宣传内容和动态,线上发布“征信修复不可信”“AI变声换脸骗局”“金融知识闯关”游戏,通过寓教于乐的形式加强金融消费者对金融知识的理解。

日照银行青岛分行将以广泛提升消费者金融素养为目标,聚焦新形势下消费者关切的问题和需求,多层次、多维度持续推进金融宣教工作,切实做到形式有温度、内容有深度、活动有力度,营造出“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围。