

强化消保“软实力” 书写金融为民“新答卷”

——农行青岛分行构建“大消保”格局护航高质量发展纪实



■农行青岛分行开展“清朗金融网络 守护安心消费”主题宣传活动。

金融消费者权益保护,是银行与百姓之间最直接的纽带,是金融工作政治性、人民性的集中体现。在农行青岛分行,消保工作不是一项附加题,而是融入日常经营、检验服务成色的必答题。近年来,该行将消保理念贯穿业务全流程,从顶层机制到网点服务,从适老改造到反诈拦截,用扎实的行动守护着岛城百姓的“钱袋子”。监管评价连续三年进步、投诉量大幅下降、服务满意度超98%。这些数据,是一家国有大行在金融为民路上不懈探索的成果。

近年来,农行青岛分行认真学习贯彻党的二十届四中全会、中央经济工作会议和全国金融系统工作会议精神,将消保工作作为检验“人民金融”底色的“试金石”,持续深化“大消保”格局,以消保“软实力”筑牢发展“硬支撑”。

源头治理:将规矩立在风险前面

消保工作不是“事后灭火”,而是要把规矩立在前面。农行青岛分行深刻认识到这一点,从顶层设计入手,持续健全全流程消保管理体系,让消保从“被动应对”走向“主动治理”。

2026年初,该行进一步健全全流程消保管理体系,无论是新产品研发、营销宣传,还是售后服务,每一个环节都必须经过消保“体检”。与此同时,消保指标在综合绩效考核中的权重持续提升,“全行管消保,全行行消保负责”从口号变成了“硬杠杠”。

更重要的是,该行建立了投诉溯源分析机制,对每一件投诉“解剖麻雀”。客户反映排队时间长,就优化叫号流程;抱怨理财产品解释不清,就加强销售人员培训。这种“从投诉中学习”的能力,让问题解决在萌芽状态。2025年,全渠道投诉量同比下降16.3%,其中监管转送投诉降幅达49.8%,消保工作的“软实力”正在转化为服务品质的“硬成效”。

农情暖域:把服务做到柜台之外

服务的边界,从来不被该柜台划定。在农行青岛分行,这种认知正在变成一次次具体的行动。走进任何一家网点,服务的温度首先藏在那些不起眼的细节里:爱心座椅上的软垫、服务台上的老花镜、备齐药品的医药箱……全行网点已完成适老化改造,点均配备22种适老化设施,精心打造17家适老化服务示范网点,为老年群体提供更有温度的金融保障。

硬件有温度,服务更有深度。市北第二支行带着移动设备走进社区,为老人办理社保卡激活、密码重置等业务;胶州分行开展“移动现金进大集”,为商户、居民提供零币、残损币兑换。2025年,全辖网点累计为特殊客户提供上门服务3000余次。市北第一支行还推出“厅堂微沙龙”,利用客户排队等候的时间讲解反诈知识、普及理财常识,让等待变成“充电”。一支支农行志愿服务队穿梭在社区楼院,将金融服务、反诈宣传送到居民家中。今年以来,仅城阳支行就开展上门服务200余次,覆盖50余个社区、80余家企业。

从市区到郊区,从社区到乡村,一次次上门、一场场微沙龙,正在推倒银行与百姓之间的那堵“墙”。从“你来找我”到“我去找你”,从“办完即走”到“主动科普”,服务的边界正在一点点向外延伸。

深耕养老:用一张卡守护一辈子

青岛是一座老龄化程度较高的城市,服务好老年群体,是消保工作的重中之重。农行青岛分行以社保卡为抓手,构建覆盖“养老+养老”全周期的服务体系,让老年人从“养老”迈向“享老”。

社保卡是老年客户最常用的金融工具。目前,该行累计发行社保卡近200万张,160家网点实现即时制卡全覆盖,2025年发放养老金超40亿元,实现“零延误、零差错”。在城阳区,农行与社区共建助老食堂,老人用三代社保卡“一靠即付”,还能享受多重补贴。“吃饭、看病、领补贴,全用这一张卡,方便得很!”70多岁的王先生说出了众多老人的心声。

在数字化面前,老年人往往显得手足无措。为此,农行青岛分行在自助机具和掌银推

出“大字版”,上线指纹签名技术,让老人不再“眼花缭乱”。手机银行里的“养老社区”模块,集成了社保查询、医保服务、养老护理等功能,构建起“衣食住行医养”全场景生态。2025年,智慧养老高频客群达1.5万户,较上年翻了兩番。

更值得一提的是,该行将养老金延伸到产业端,创新“养老机构贷”支持医养融合,个人养老金账户数量同比增长超30%。“农银养老”品牌作为全市唯一案例,入选人民银行山东省分行养老金优秀名单,在监管评估中位居同业前列。

智慧反诈:在拦截与守护间传递温度

电信网络诈骗是当下金融安全领域最为棘手的问题之一。在这场攻防战中,农行青岛分行用科技和机制筑起了一道坚固的防线。2024年,该行被评为“青岛市反诈先进集体”,至2026年2月末,涉案个人账户数量同比下降74%。

支撑这一成绩的是“智能反诈平台”。当系统监测到可疑交易,会根据风险等级自动采取交易阻断、人脸识别等措施。2025年,该行配合公安成功劝阻受害人302名,堵截资金1259万元,协助抓获犯罪嫌疑人23名,收到表扬信42封。

这套系统在正常运转中,常常扮演着“吹哨人”的角色。日前,两名外地人员在农行青岛分行一辖内网点办理取款业务,现场含糊其辞、交头接耳,行为可疑。系统同时弹出预警“资金刚刚转入20分钟”。柜员敏锐察觉异常,立即报警。警方当场抓获涉诈人员,查扣款项6万元。后经调查,这笔钱是一个孩子因轻信“低价购买游戏道具”广告而被骗的,该案件展现了警银联动机制的高效运转和反诈链条上各个环节的咬合。

防得住只是硬币的一面,另一面是,不能因为防诈骗而误伤正常交易。该行不搞“一刀切”管控,而是通过优化线上渠道自助调额功能,实现开户时自动根据风险等级设置限额。同时,畅通异议申诉渠道,2025年未发生因反诈引发的负面舆情。

账户管控只是手段,让客户真正建立起防诈骗意识才是更长远防线。在农行青岛分行辖内网点,“反诈驿站”和“唤醒室”是标配,通过场景化互动让客户亲眼看见骗术的套路。该行还塑造了“金帆护航”农情消保志愿服务品牌,组建160支“青枫”志愿服务队,走进社区、校园、乡村开展反诈宣传。在线上,通过“小墨说”反诈

漫画、3D数字展厅等形式,让知识传播不再枯燥。2025年共开展宣教活动618次,服务群众5万余人次。

消保赋能:从烟火日常到田野希望

消保工作的最终成效,不只体现在投诉率的下降,更体现在金融服务能否真正融入百姓生活、能否为经济发展注入实实在在的动力。农行青岛分行的“融入”正在以两种方式发生。一种在线上,一种在线下;一端连着日常消费的烟火气,一端通向田间地头的生产力。

打开农行掌银,260多万月活用户看到的是一个不断拓展的生活圈。针对不同人群,掌银设计了标准版、大字版、乡村版、英文版等多种界面。面向老年人的“大字版”,功能精简、操作简单;面向县域农户的“乡村版”,贷款申请、缴费查询都在首页。围绕“让数据多跑路”的思路,该行推出“青e快办”板块,上线“少儿社保卡线上申领”“不动产登记”等功能,让从前必须跑网点的事,在手机上就能办成。

更贴近日常的是,该行深度参与全市惠民体系建设,推出“一分钱乘公交”“地铁购票满减”等19项社保卡专属优惠,覆盖交通出行、日常消费等高频场景,惠及4万余户家庭。从早晨刷卡乘车的上班族,到傍晚用社保卡结算的银发族,金融普惠覆盖市民生活。

线上服务的触角伸得再远,最终要落回这片土地上,落回田间地头,落回工厂车间,落回那些需要资金滋养的地方。

在乡村振兴一线,农行青岛分行跳出传统金融服务框架,搭建起“政金企社农”五位一体的融合发展共同体,与青岛市农业农村局、青岛市海洋发展局、青岛市园林和林业局、青岛市委金融办等十余个政府部门共建共促乡村振兴工作机制,联合孕育“琴岛”系列贷产品12款,投放超百亿元,服务企业超1000家,惠及农户超5万户。针对青岛特色农业产业,推出“辣椒贷”“茶叶贷”“馒头贷”等特色产品。2025年,农行青岛分行农户贷款余额首次突破百亿元,连续三年获评监管部门“服务乡村振兴考核评估”优秀。

金融为民,不在宏大的叙事里,而在每一次风险的拦截、每一趟少跑的路、每一笔及时到账的款项中。农行青岛分行用三年消保评价的持续进阶,丈量着一家国有大行与百姓之间的距离。步入2026年,这份消保答卷正在书写新篇章:让金融的温度,可感、可及、可托付。

吕群普 王硕 李峰 鲍文婷

中国银行青岛市分行：深耕细作消保田 用心用情护民生

从腊月里烟火升腾的乡村年货大集,到春意渐浓的城市社区街巷;从春运繁忙的交通枢纽,到书声琅琅的中小学校园,中国银行青岛市分行(以下简称“青岛中行”)坚持将金融消费者权益保护工作贯穿金融服务全流程、全链条,以精准化的服务、创新化的形式、常态化的机制,织密织牢金融安全防护网,切实守护好千家万户的“钱袋子”,书写好践行社会责任、保障民生福祉的生动篇章。

常态长效:构建全链条闭环式消保工作体系

金融消保重在久久为功。青岛中行始终坚持将消保工作融入经营发展全过程,不断完善常态化、制度化、体系化的消保工作机制,把集中宣传成效转化为长效工作举措,从源头守护金融消费者的合法权益。

以共建共享为抓手,持续深化银社、银村联动机制。成立“社区金融消保服务站”,为共建社区、村庄配备金融顾问,实现金融消保宣传与便民服务的常态化、近距离覆盖,让群众在家门口就能享受到专业的金融服务。打造“固定服务日、定制化宣讲、上门便民服务”的



全链条服务体系,实现群众需求响应、办结、反馈的全闭环管理。以队伍建设为支撑,充分发挥青年生力军作用。组建多支金融消保志愿服务队,将学雷锋志愿服务与金融消保工作深度绑定,持续推动金融知识进农村、进社区、进校园、进乡村、进商场,让青年力量成为消保工作一线的重要支撑。以文化植根为根本,推动消保文化融入经营管理。着力培育全员消保文化理念,通过开展消保知识竞赛、消保工作案例评选、经验分享会等多种形式的活动,营造“人人懂消保、人人重消保、人人做消保”的浓厚氛围。建立消保工作常态化复盘优化机制,定期对投诉处理、宣传成效等环节进行复盘分析。针对性制定优化举措,形成“发现问题、整改落实、优化提升”的良性循环,让消保理念从“制度要求”转化为“全员自觉”,为消

保工作长效高质量发展注入源源不断的内生动力。

精准滴灌:聚焦重点人群打通服务“最后一公里”

金融消保的核心,是让每一位金融消费者都能享受到均等、专业、贴心的服务。青岛中行坚持“因地制宜、精准施策”,针对老年群体、乡村居民、青少年、新市民等重点人群的金融需求痛点与风险薄弱点,打破传统金融宣教的地域壁垒与认知门槛,把消保服务送到群众最需要的地方。

统筹乡村振兴特色网点,组建专业宣讲队伍。青岛中行针对辖内乡村分布广、老年村民

占比高、金融知识普及存在短板的特点,打造“接地气、冒热气”的本土化宣传体系。在平度市金沟子集市、南村大集等乡村人流密集场所,青岛中行搭建流动式“维权反诈服务站”,针对村民关心的养老金支取、社保卡激活、手机银行安全使用等问题,现场手把手教学、一对一答疑。深耕社区场景,打造“银龄守护”专属服务体系。在市南区龙江路等社区,青岛中行联合社区居委会开展“银龄守护·金融同行”主题活动,打破“讲台+话筒”的传统宣讲模式,将非遗剪纸体验与反诈宣传深度融合,在指尖流转的温情中,把防骗知识潜移默化地送到老人心里,真正把金融消保的防线筑到了群众家门口。聚焦青少年群体,将消保宣传阵地延伸至校园。组织金融专员走进中小学课堂,开展“反诈小卫士”主题宣讲,用贴近学生认知

的语言、生动的漫画案例,拆解游戏皮肤陷阱、校园贷骗局等青少年高发风险,引导孩子们树立正确的消费观与金融安全意识,把金融安全的种子播撒在青少年心中。

创新破圈:让消保知识入脑入心、直抵人心

“高息保本、月息三分?这背后隐藏的全是陷阱!”“喜中头奖需先缴税?仿官设套先敛财,虚妄头彩莫当真!”春节期间,一套由青岛中行原创的“狄仁杰探案”系列反诈科普作品,在青岛市民的朋友圈广泛传播。该系列作品以长图文、趣味漫画为载体,借鉴传统文化元素与群众喜闻乐见的探案形式,拆解讲解了十余种高发金融诈骗套路,让专业硬核的金融知识“破圈”传播,让群众对风险提示从“被动接收”变为“主动学习”。

在金融消保知识宣教方面,青岛中行跳出“发折页、念稿子”的传统宣教模式,打造了一系列有温度、有烟火气、群众喜闻乐见的宣传形式,让群众真正听得懂、记得住、用得上金融消保知识。在年货市集、社区广场等人流密集场所,设置金融知识宣传专区,推出互动体验小游戏、金融知识有奖竞猜等趣味环节,让群众在热闹的市场氛围中,实现“赶大集、学知识、守钱包”的宣传目标。在乡村振兴特色网点厅堂设置“乡村金融知识角”,利用群众办理业务的等候时段,开展“金融微课堂”,讲解养老金账户安全、借记卡使用等高频需求内容,让厅堂成为群众身边的固定消保宣传阵地。

线上线下双向发力,才能实现宣传全域覆盖。青岛中行持续深化“线上+线下”融合宣传矩阵,2025年线上累计开展主题宣传活动超350场次,发布原创科普作品超340件。充分借助主流媒体、政务平台的传播优势放大宣传声量,通过媒体矩阵的联动效应,大幅提升了金融消保知识的触达范围与传播深度。黄海潮涌风正劲,金融为民步履铿锵。青岛中行将始终锚定“金融为民”的根本坐标,以制度建设为根本,完善全流程闭环消保工作体系,以精准服务为抓手,打通普惠便民的服务末梢,以内容创新为突破,深化全民金融安全宣教,全力营造安全清朗、公平有序的金融消费环境,为谱写金融强国建设的崭新篇章贡献坚实力量。

韩通川