

建行蓝守护清朗 岛城消费享安心

——建设银行青岛市分行以金融为民筑牢消保屏障

银行网点里，一次寻常的业务办理，可能关乎一个家庭的积蓄。柜员多问一句，骗局或许就此终止；大堂经理多看一眼，陷阱可能当场现形。这些发生在柜台内外的瞬间，构筑起金融消费者权益保护的第一道防线。

这是对2026年“3·15”金融消费者权益保护日主题“清朗金融网络 守护安心消费”的生动诠释。当金融融入日常生活、数字技术重塑消费方式，让每一位消费者在安全、透明、可信的环境中享受金融服务，既是金融机构的职责，更是金融高质量发展的应有之义。

金融消费者权益保护，是一项持久性系统化工程。建设银行青岛市分行将其置于战略高度，从队伍建设、机制完善、服务延伸等多维度系统发力，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。数字背后，是覆盖城乡的宣教网络，是警银联动的快速响应机制，更是每个网点日复一日的坚守。



▲建行工作人员为老年群众讲解金融安全知识。

四百七十人，织就守护网

消保工作，关键在人。2025年，建行青岛市分行组建起“消保联络员”“消保审查专员”“金融志愿服务队”三支队伍，总人数超过470人，从市分行机关一直延伸到最基层的网点。联络员扎根一线，每天和客户打交道，最知道老百姓的痛点在哪里；志愿服务队走街串巷，把金融知识送进社区、送进校园、送进养老院。

建行青岛市分行同步建立常态化培训机制，邀请反诈专家剖析案例，组织内部交流分享经验，让这支队伍不仅“有人”，更“有才”。

这种“人防”的力量，在关键时刻总能派上用场。去年11月，建行胶州北京东路支行来了一位神色慌张的老人。71岁的王先生被两名陌生女子带到柜台取钱，一会说是借给同事，一会又改口要买保险，支支吾吾连产品名字都说不清。营运主管稳住老人，悄悄联系反诈中心，最终证实这是一起典型的投资诈骗。4.2万元养老钱保住了。事后，胶州市反诈联席会议办公室送来表扬信，称赞建行员工“勇于担当、专业过硬”。

在建行市北伊春路支行，大堂经理刘祯有

个特殊的“本领”——帮老人追钱。今年2月，张先生冲进网点，手机里蹦出一串扣款短信，5000多块钱莫名其妙没了。刘祯细查流水发现，从去年11月开始，老人的银行卡被某第三方平台以“保险”名义每月自动扣费，累计8笔，老人却毫不知情。她立即化身“维权助手”，陪着老人对接平台申诉，硬是把钱全追了回来。短短两个月，刘祯帮助4位老人共追回1.7万余元。她还把经验编成顺口溜，“不随意点击、不盲目扫码、不轻易刷脸”，见一个老年客户讲一遍。

从网点到街巷，多层次立体防护

消保工作不能靠银行单打独斗。建行青岛市分行持续深化与公安机关、社区、学校、企业的常态化协作，构建起多层次的立体防护网络。2025年，建行青岛市分行协助公安机关完成大量账户查询、冻结、解冻工作，落实“精准研判、精细操作、精确打击”工作要求，扎实推进反诈工作有序开展，取得实效。

在校园，宣讲人员用真实案例向学生揭开刷单返利、网络贷款、游戏交易的骗局面纱，“不轻信陌生来电、不随意透露信息、不向陌生账户转账”成为学生们的“防骗三铁律”。在乡

村，工作人员走进田间地头，面向老年人、农村居民反复提醒：天上不会掉馅饼，高收益伴随高风险。在商户，工作人员主动上门讲解支付码调换、虚假贷款等常见套路，有商户感慨道：“以前觉得诈骗离自己很远，听了才知道一不小心就可能中招。”在企业，针对财务人员重点强调对公账户安全管理，要求付款前必须多渠道核实。

中秋、重阳节期间，围绕“守护银龄·反诈护航”主题，建行青岛市分行工作人员走进社区和老年活动中心，通过播放警示短片、现场讲解、互动问答，手把手指导老人安装“国家反诈中心”App。

从校园到乡村，从商户到企业，从社区到养老院，建行青岛市分行的消保触角伸向城市的每一个角落，织成了一张密不透风的防护网。2025年开展各类宣传近800场，覆盖受众480多万人次，“新春消保走基层”“拒做职业背债人”等特色活动被老百姓交口相传。

走出柜台，一场有温度的消保接力

3月的青岛，春寒料峭，但在即墨商圈的街头、城阳民俗展演的现场、胶州社区的活动室里，建行人的身影已经忙碌起来，一场场有温度的消保接力，在岛城渐次展开。

走进即墨支行的营业大厅，电子屏上滚动着风险提示。面对等候区的客户，工作人员会主动凑上去聊几句：最近什么诈骗多、理财要注意啥、账户安全怎么守。不是枯燥说教，而是拉家常般的叮嘱。支行还组织年轻人走进商圈，在商场门口摆摊设点，针对老年人和个体工商户讲典型案例，用他们听得懂的话说他们最关心的事。

城阳支行把消保宣传搬进了元宵节的民俗展演现场。正月十五，正阳中路人山人海，建行的年轻人顶着寒风，在人流最密集的地方教市民辨别假币——“一看、二摸、三听、四测”，朗朗上口，“劳动者港湾”里暖意融融，演职人员、环卫工人、老人被请进来歇歇脚喝热水。一杯热茶下肚，金融知识也入了心。

胶州澳门路支行走进社区，向老年群体讲解“冒充公检法”“虚假养老理财”的套路，一遍遍叮嘱：“凡是自称公检法要求转账的，凡是承诺高回报稳赚不赔的，凡是索要密码验证码的，都是诈骗！”

随着“3·15”的临近，更多的青岛建行人出发。在市南的写字楼里，金融知识小课堂开讲；在李沧的批发市场，反诈宣传单正在发放；在崂

山的社区广场，消保展板已经就位……这场走出柜台的消保接力，正在从一个网点传到另一个网点，从一个街区延伸到另一个街区。

钱袋子鼓起来，也让消费暖起来

守护钱袋子，是为了让百姓敢花钱、愿花钱。在提振消费的大背景下，建行青岛市分行把消保理念融进了促消费的每一个环节。

2025年，建行青岛市分行围绕便民惠民、养老保障、住房安居、普惠金融等内容持续推进“为民办实事”行动。当年推广的“智慧食堂+”综合服务案例，以金融科技惠及企业职工，入选青岛金融监管局“金融为民办实事举措”十大范例。

2026年，建行青岛市分行认真落实建行总行“消费金融专项活动”总体部署，紧密围绕人民群众“好吃、好住、好行、好游、好购、好玩”核心需求，以“福享舌尖、福暖新家、福行天下、福购到家、福乐生活”为主题，精心策划开展多项惠民活动，推出微信立减金、支付满减等多重权益。

依托“建行生活”App推出了一系列惠民消费活动。“幸运一分购”和“新人礼”两个活动，春节前后吸引1万多名市民参与，带动消费70余万元，消费场景涵盖711、友客、可好以及利客来、家家悦、利群等连锁商超，持续丰富惠民场景，构建“线上+线下”金融消费生态圈。

锚定春节、元宵两个消费节点，建行青岛市分行推出“建暖新春，欢聚元宵”活动。李沧乐客城、四方凯德MALL等核心商圈，725家商户、2022家门店参与。针对不同商圈客群特点设计差异化优惠方案，不搞“一刀切”。活动吸引近2万人次参与，商户交易额同比增长超4400万元。同时，进一步贴近百姓生活消费新需求，推出信用卡“观影满减”“新能源充电满减”等惠民举措，活动交易额达31万元。

在此基础上，建行青岛市分行积极推动财政贴息政策落地实施，通过网点电子屏、微信公众号广泛宣传。截至目前，已有近万客户享受贴息实惠，政策红利精准直达，让金融的温度传递到千家万户。

金融消费者权益保护，是一场没有终点的长跑。建行青岛市分行将“金融为民”的初心融入每一次服务、每一份坚守。当安全成为底色，信任生根发芽，百姓的安心消费便有了最坚实的依托，这是“清朗金融网络”的题中之义，也是国有大行在新时代交出的温暖答卷。

徐晶

消保宣教“在一线” 惠民服务“有温度”

青岛农商银行：多维发力筑牢金融“安全网”

在“十五五”开局起步的关键年，金融消费者权益保护被赋予了更为深刻的时代内涵。在国家金融监督管理总局青岛监管局的指导下，青岛农商银行紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”主题，全面启动2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

本次活动不仅是一场金融知识的普及盛宴，更是青岛农商银行做好“五篇大文章”的生动实践。通过“青农同行”志愿服务队的暖心服务与“村村通”站点的精准赋能，将解民忧的实事办到了群众心坎上，将防风险的安全网织密在岛城最基层，充分彰显了本土法人银行在新征程中的责任与担当。

打通金融安全“最后一公里”

作为深耕地方、始终服务“三农”的地方法人银行，青岛农商银行始终把消保工作贯彻到田间地头、渔村海岛，全力打通金融服务与风险防护的“最后一公里”。

针对交通不便、金融服务获取难的痛点，青岛农商银行西海岸分行设立了“村村通”金融消保服务站，实现消保宣教与普惠便民服务的无缝对接。分行以站点为核心，构建起覆盖山区、海岛、偏远村居的立体化基层消保服务网络，真正实现消保宣教不打烊、普惠服务零距离、便民办事少跑腿。从大山深处到海岸渔村，一个个“村村通”站点，不仅是金融服务的“便民点”，更是风险防范的“前哨站”。

这仅是青岛农商银行深耕消保的一个缩



▲青岛农商银行“青农同行”志愿服务队。



▲志愿者在灵山岛向老年人开展金融宣教。

影。目前，该行已在全市建成187家集金融宣教、普惠金融服务、纠纷调解于一体的金融消保“村村通”站点。在今年的“3·15”活动期间，这些站点也化身消保宣教的前沿阵地。

“以前村里搞宣传，要么凑不齐人，要么老人听不明白，现在不一样了。”家住西海岸新区某偏远山村的王姓村民感慨道：“平时来查查社保、缴水电费，顺便就能看看防诈骗视频，‘小微云’的机子上天天放，骗子那点套路我们都记熟了。”

农村地区居住分散、交通不便，老年群体占比高，数字素养参差不齐，传统集中式宣讲难以覆盖。面对电信诈骗、非法集资等金融网络乱象层出不穷的现状，青岛农商银行坚持因地制宜、因人施策，把一场场的宣教活动送到村口、送到院落、送到基层群众身边。

为进一步拓宽消保宣教覆盖面，青岛农商银行打破“站点服务”的边界，推动“村村通”站

点与农村校园深度联动。青岛农商银行蓝谷分行创新推出的“我是小小农金员”特色体验活动，让孩子们走出课堂，走进乡村“村村通”站点。孩子们在志愿者的带领下，通过角色扮演、情景模拟，亲身体验银行存取款、假币识别等基础金融操作，在幼小的心灵中播下了金融安全的种子。

“以前听讲座，孩子坐5分钟就闹着走，现在这种活动他特别喜欢。”陪同孩子参与活动的张女士说道：“寓教于乐，记得牢、用得上。现在孩子不仅知道压岁钱要存银行，还天天提醒家里老人别接陌生电话、别乱点链接，一个小家伙带着一大家子。”

从“小小农金员”到“家庭宣传员”，青岛农商银行以乡村为阵地，以家庭为单位，让金融安全知识在基层落地生根，真正打通了金融消保向乡村延伸的“最后一公里”。

精准滴灌筑牢金融安全“防火墙”

维护金融消费者权益，精准是关键。面对金融风险隐蔽性增强、诈骗手段不断翻新的现状，青岛农商银行聚焦重点群体，靶向发力、精准滴灌，用差异化、场景化宣教，为不同人群量身打造金融安全“防护伞”。

面向青少年，守好成长“第一关”。青岛农商银行志愿者们走进多所学校，搭建“校园金融守护站”。志愿者们围绕“校园贷”“职业背债人”“无资质引流”等网络金融乱象，通过情景演绎、案例剖析以及“消保盲盒挑战赛”等趣味互动，为学生们上好“金融安全开学第一课”，引导他们树立正确的消费观和财富观，远离非法金融活动的侵害。

“我们学校位置偏，以前很少有专业金融讲座。”参与活动的王同学说，这次才真正知道，校园贷、刷单骗局离得这么近，学到的知识特别实用。

温暖“赶路的人”，增强新市民归属感。快递员、外卖骑手、网约车司机等新就业群体，工作节奏快、流动频率高、风险防范薄弱，是金融服务的“新重点”。黄岛支行和西海岸分行的志愿者们主动“走出去”，在物流集散地、外卖配送点设立临时宣教站点。图文手册、短视频展播、现场解读……志愿者们利用骑手们接单的间隙，普及移动支付安全、银行卡使用规范等知识，并同步宣传该行针对新市民的专属金融支持政策，让他们在奔波中感受到这座城市的金融温度与安全感，促进了消保宣教与金融服务的同频共振。

关爱“银发一族”，针对老年人信息辨别能力较弱、易被养老投资、健康理财、冒充熟人等骗局迷惑的问题，“青农同行”志愿者深入社区村居，开展“一对一”适老化金融指导。用方言、大白话拆解骗局套路，手把手教老人使用智能设备，识别虚假二维码、警惕非法集资，用耐心与细心守护老年人的辛苦积蓄。

“农商行的同志一遍一遍教，我们听得懂、记得住，再也不怕被骗了。”刚听完宣教的李女士笑着说。从校园到社区，从站点到街头，青岛农商银行以精准化、常态化、暖心式宣教，为重点人群筑起坚实可靠的金融安全屏障。

文化创新擦出消保“新火花”

让金融知识“飞入寻常百姓家”，既要讲得清道理，更要接得住地气。青岛农商银行打破传统说教式宣传，大胆创新宣教形式，将金融消

保与非遗文化、体育运动、亲子互动、志愿服务深度融合，打造了一系列有烟火气、有参与感、有传播力的宣教活动，极大增强了宣教活动的吸引力和影响力。

在即墨古城，一场别开生面的“非遗糖画里的消保”活动吸引了众多游客驻足。非遗传承人以糖稀为墨、石板为纸，将“防骗”“反诈”等宣教主题融入糖画创作。孩子们拿着糖画，甜在嘴里；家长们听着工作人员讲解电信诈骗、非法代理维权的陷阱，记在心头。这种将金融知识具象化、艺术化的尝试，让严肃的风险提示充满了生活的烟火气。

青岛农商行黄岛支行、莱西支行则创新打造了“体教结合”的特色宣传场景，他们将金融宣教与乒乓球运动相结合，以“精准攻防”的运动理念映射防范金融骗局的关键点。工作人员在乒乓互动之余，向群众讲解如何精准识别诈骗话术，有效防守个人信息泄露。这种在挥洒汗水的同时，练就了一双识别金融陷阱的“火眼金睛”。工作人员现场设置宣讲台、发放宣教手册并解答群众疑问，有效引导群众牢记防骗要点、守护个人信息，远离金融陷阱。

青岛农商行胶州支行积极参与“学雷锋纪念日”大型志愿服务活动，将优质的金融服务与无私的志愿精神紧密结合，以“农商红”的实际行动诠释新时代雷锋精神，传递金融为民的正能量。

消保宣教的温度，往往藏在最贴近生活的细节里。城阳支行与李沧支行以“双千工程”为抓手，将亲子互动融入金融教育，邀请家长携子女参与“梦想储蓄罐DIY”活动，孩子们在动手制作中埋下理财的种子，家长们在陪伴中收获守护家庭的金融智慧。通过这种“场景化嵌入、情感化共鸣”的宣教模式，金融知识不再是生硬的说教，而是化作触手可及的生活智慧。青岛农商银行正用一次次有温度的抵达，让金融消保的暖流浸润千家万户。

此次“3·15”消保宣教活动，不仅是青岛农商银行践行金融工作的生动实践，更是其在新征程上深化“青农同行”品牌价值的全新起点。从海岛渔村的“村村通”站点，到学校校园的“守护站”；从非遗文化的创新演绎，到体教结合的跨界融合，青岛农商银行正以“解民忧、惠民生、暖民心”的务实举措，奋力书写“十五五”开局之年金融为民的精彩答卷。

未来，青岛农商银行将继续坚守“金融为民”的初心，持续擦亮消保志愿服务品牌，深耕基层阵地建设，不断创新宣教形式，为打造清朗有序、安全放心的金融消费环境贡献更加坚实的“农金力量”。

王奕宁