

以多元场景与创新科技织就金融消保安全防线

青岛金融机构共筑金融消费“立体防护网”

■青岛财经日报/首页新闻记者 李雯

在信息时代的大潮中,消费形式与渠道日新月异,新兴的消费领域层出不穷,金融业也不例外。在大数据的加持下,各类金融产品日新月异,服务渠道也越来越便捷。每一个新兴领域的崛起,必将伴随着消费者权益保护的挑战。而“3·15”则像一面镜子,映照出金融市场的繁荣与消费者的权益之间的紧密联系。

一年一度的“3·15”国际消费者权益日将至,近日,国家金融监督管理总局青岛监管局、中共青岛市委金融委员会办公室、中国人民银行青岛市分行、中国证券监督管理委员会青岛监管局联合发起“3·15”国际消费者权益日防范非法金融活动倡议书,旨在守护金融安全,共筑权益防线。青岛各金融机构积极响应倡议,开展各类消费者权益保护与宣传教育活动,为金融消费者提供优质、便捷、高效的金融知识普及、消费维权和金融志愿服务,共同筑起一道金融消费的“立体防护网”。



近日,青岛各金融机构共同开展了形式多样的消费者权益保护与宣传教育活动。

多元场景与创新科技 金融消保安全防护网越织越密

今年“3·15”国际消费者权益日期间,青岛各银行机构以多元场景与创新科技织就金融消保安全防线。消保宣传从线下网点到数字展厅,从社区、学校到田间地头,各银行机构在青岛大街小巷掀起了一场金融消费者权益保护热潮。

在青岛工行“工行驿站”,举行了一系列“‘3·15’守护消费者权益,共筑金融安全防线”活动。其中,青岛工行威海路支行依托暖心服务驿站,针对老年客群推出“适老服务日”智能设备教学,为工行年轻客群定制“金融安全随身包”,开展厅堂沙龙、一对一风险诊断等服务宣传项目。青岛工行东岳东路支行工作人员收集整理近期发生的典型诈骗案例,特别是针对老年群体、学生群体等易受骗人群的案例,通过情景再现的方式,对案例进行深入剖析,让消费者学习如何识别诈骗陷阱,掌握应对技巧。

近日,农行青岛分行全面开展“3·15”国际消费者权益保护教育宣传活动,聚焦“维护权益”主题,宣传讲解金融消费者八项基本权益。针对“代理退保”“代理维权”等不法中介乱象,揭露各类骗局的表现形式、手段和危害,帮助消费者有效识别和防范相关风险,营造安全放心的消费、投资环境。与此同

时,开展“金融微课堂”金融科普开放日、“沉浸式”体验适老化服务、“消保县域行”活动,深入“社区、地铁、校园、企业、部队、商圈、农村”等社会多个领域,开展丰富多彩的消保宣教活动,做到“客户在哪里,消保宣传就到哪里”,帮助金融消费者增强权益保护意识,共同营造岛城和谐健康金融消费环境。

近日,在青岛中行组织的“小小银行家”——金融知识进校园活动现场,通过一问一答的趣味互动形式,金融知识变得生动易懂,点燃了在校学生金融领域的探索热情。据了解,青岛中行持续推进金融消保场景化建设,建好“中行消保 四季相伴”教育宣传矩阵,帮助市民有效识别和防范各类金融风险。

建设银行青岛市分行在消保工作中采用了线上与线下相结合的方式。其中,线下消保宣传实现了营业网点全覆盖,针对“一老一少一新”以及大众客群等不同群体,坚持金融机构公益性宣教原则,塑造“建行消保,温暖同行”的企业形象。在线上教育宣传方面,积极搭建基于“VR、3D及智能AI技术”的数字化线上宣教展厅,2024年线上展厅实现18896人次的浏览量,访客数12381人。金融教育融入业务发展,通过客户经理云工作室触达客户的渠道,开发线上数字化宣教,通过客户扫码答题、参与游戏等方式,宣传金融知识,2024年触达客户2.47万人次。

在数字化浪潮中,交通银行青岛分行以科技重

塑消保范式,通过智能风控、数据治理与安全保障,构建起立体化“金融安全防护墙”,以智能风控体系实现主动防御。手机银行搭载自主研发的风险模型,通过环境检测、行为分析等技术,对账户异常交易实施毫秒级拦截;智能客服系统运用自然语言处理技术,年均处理客户咨询20万件,准确识别潜在风险3000余起。2022年上线的“三代社保卡无感升级”系统,通过数据比对实现13万持卡人信息自动迁移,有效防范信息泄露风险。

在全方位扩大内需的背景下,预付消费服务范围不断拓宽,但预付资金安全隐患、消费纠纷等问题也随之而来。为此,邮储银行青岛分行推出了山东省首个数字人民币智能合约预付消费服务平台“智金卫士”,为预付费行业的资金安全治理难题提供了全新的解决方案。

集结志愿服务 金融机构诠释“金融为民”温度

近年来,青岛高度重视消费者权益保护工作,大力推动金融消保教育宣传工作常态化建设,集结多家银行机构成立金融消保志愿服务队,开展了一系列“消保县域行”活动,打通送达金融知识的“最后一公里”。

在历史悠久的大鲍岛文化街区,交通银行青岛分行设立“非遗体验区”消保宣传点,邀请非遗传承人现场创作消保主题糖画、福字拓印,吸引150余组家庭参与,创作“福”“安”“财”主题糖画作品200余幅,发放《姣姣说成长》宣传手册120本。

青岛银行“幸福邻里”志愿服务队与所在社区党群中心高频链接,深入开展党建、共建合作,以反诈情景剧、防非小课堂、金融知识唱演等创新形式,积极宣传防非反诈金融知识,用行动守护邻里的钱袋子。共组织志愿服务活动814场,受众人数达51075人次。

青岛农商银行消保志愿服务队依托在全市范围内打造15处“暖心驿站”,为骑手等户外劳动者提供取暖纳凉、饮水歇脚和手机充电的温暖港湾,服务外卖骑手、快递员等新市民群体4000余人次。通过“点对点”结对子等方式,开展风险提示、以案说险等活动120余次。

浦发银行青岛分行志愿服务队走进青岛海信小学、桦川路小学等中小学校园开展金融知识讲座,讲座涵盖诚信与信用、金融消费者权益以及如何识别和防范金融诈骗等内容,让金融知识的种子在学生心中生根发芽。面向学生群体开展金融知识讲座20余次,覆盖学生2000余人。

新华人寿青岛分公司金融消保志愿服务队前往崂山区小河东村、平度东石家庄村、隋家村、河岔村等乡村开展金融知识宣教活动,通过设置金融知识宣传摊位、开设金融学堂、发放宣传折页等方式,向当地村民普及基础金融知识、识别洗钱风险和假币骗术方法,共开展金融讲座15次,发放宣传资料1200余份,接受现场咨询约750次。

平安财险青岛分公司金融消保志愿服务队联合交警在青银高速出口设置护航服务站点,提供接电、添加玻璃水、饮用水供应、简易施救等免费便民服务,为车主出行保驾护航,春节期间共服务市民和游客5000余人次。

从非遗文化街区到乡村集市,从校园课堂到高速服务区,青岛金融机构以“润物细无声”的守护姿态,将金融消费者权益保护嵌入城市生活的毛细血管。非遗糖画传递“福安财”的朴素愿景,暖心驿站托起新市民的归属感,情景剧与乡村学堂激活不同群体的风险防范意识……这场覆盖“老、少、新、农、行”的全域行动,既织密了金融安全的防护网,更彰显了金融为民的温度。当消保宣教从“单向输出”转向“双向奔赴”,金融服务的公共价值正以更接地气、更具创意的姿态,守护岛城万家灯火,为高质量发展注入持久信心。

广告

交通銀行 青島分行
BANK OF COMMUNICATIONS QINGDAO BRANCH

Model 3 惠购车 优享交银车贷



8000元
限时保险补贴^①



5年0息^②

选交银车贷 首付 7.99 万元起

Model 3 后轮驱动版月供低至约 2460 元^③

Model 3 长续航全轮驱动版月供低至约 3127 元^③

5年0息^②, 即刻拥有