

保障金融权益

助力美好生活

金融 3·15

愿每一次选择都不被辜负

■本报首席评论员 黄伟

又是一年“3·15”，金融消费安全再次成为焦点。过去一年，金融科技的迅猛发展为我们的生活带来诸多便利，却也暗藏不少风险。电信诈骗、小贷乱象、存款变基金等问题时常出现，消费者常常“踩坑”，亟须更有效的权益保护。

在青岛，围绕“保障金融权益 助力美好生活”这一主题，金融机构率先行动。银行网点、商场、社区里，当地金融从业者通过集中宣教

揭示各种诈骗套路，提醒公众谨防“零门槛贷款”等诱惑，培养消费者更强的风险识别能力。

与此同时，《小额贷款公司监督管理暂行办法》于2025年初落地实施，加大对“秒批秒下款”等业务的监管力度，力求从源头上堵住漏洞，为消费者营造更安全的金融环境。

然而，电信诈骗手段依然“花样翻新”：冒充电商客服、虚假贷款链接、朋友圈“套资料”……消费者稍有不慎即可能踏入陷阱。理

财与投资领域同样风险暗涌：“存款变基金”等销售误导的行为让不少消费者损失惨重，背后既有销售行为不规范，也折射出部分消费者存在金融知识盲区。

正因如此，今年的“金融‘3·15’”特刊聚焦热点乱象，深入剖析典型案例，倡导理性投资与依法维权，帮助消费者在享受金融科技红利的同时，守护好“钱袋子”。

让金融消费行稳致远，离不开严监管、严

执法，更需要每位消费者强化自我保护意识：懂知识、识骗局、敢维权。唯有多方携手、协同共治，才能筑起牢固的安全屏障，使我们每一次的选择都不被辜负。

值此国际消费者权益日，让我们凝聚共识、擦亮双眼，成为更加理性、勇于维权的金融消费者。当理性、安全、合规的新风尚蔚然成形，金融创新才能真正赋能美好生活，让每一份资产更稳健、更放心。

策划:李菁 李雯 张吉鹏 设计:许健

青岛工行： 以消费者权益保护为己任 打造“金融为民”服务新标杆

■青岛财经日报/首页新闻记者 张吉鹏

近年来，中国工商银行青岛市分行（以下简称青岛工行）秉承“金融为民”的服务理念，始终将消费者权益保护作为工作的重中之重，通过建立健全工作机制、创新服务模式、开展特色活动等多种举措，切实维护金融消费者的合法权益，努力营造和谐、健康的金融消费环境。作为国有大行，青岛工行以实际行动践行社会责任，展现了“金融国家队”的担当与温度。

完善消保体系，筑牢金融为民根基。青岛工行始终将消费者权益保护工作放在重要位置，建立了覆盖全行的消保工作体系，形成了“全行共同做消保”的工作格局。该行成立了分行消费者权益保护工作委员会和办公室，明确职责分工，强化责任落实，确保消保工作有章可循、有据可依。同时，该行还建立了全链条投诉管理机制，从投诉受理、处理到反馈，每个环节都严格规范，做到“件件有落实，事事有回音”。该行通过不断完善工作机制，切实有效解决了客户的急难愁盼问题，客户满意度不断提升。

快速响应，解决客户燃眉之急。去年，一位老年客户因对手手机银行操作不熟悉，误将一笔紧急资金转入他人账户，焦急万分。青岛工行接到投诉后，迅速启动应急处理机制，安排专人对接，仅用24小时就完成了资金追回和账户调整，帮助客户解了燃眉之急。客户对该行的高效服务表示高度认可，专门送来锦旗表示感谢。

金融知识普及，提升公众金融素养。青岛工行深知金融知识普及的重要性，积极开展形式多样、内容丰富的宣传活动，切实提升公众金融素养。针对老年群体，立足营业网点，联合深入社区和养老机构，推出了“银发金融大讲堂”“银发财富论坛”等活动，普及金融知识，帮助老年人防范金融诈骗，增强风险防范意识。针对青少年群体，组织开展“小小金融家”财商教育活动，通过寓教于乐的方式，培养科学理财观念。此外，该行还通过“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”等形式，将金融知识送到群众身边，切实解决金融知识普及的“最后一公里”问题。

走进社区，守护老年群体“钱袋子”。在一次社区金融知识普及活动中，70岁的张阿姨向工作人员反映，她接到自称银行工作人员的电话，称其账户存在异常，要求她立即转账“验证资金”。工作人员迅速识破这是一起典型的电信诈骗，耐心向张阿姨讲解了常见的诈骗手法和防范技巧，帮助她避免了财产损失。事后，

张阿姨逢人便夸：“工商银行的工作人员真是细心又专业，让我学到了很多防骗知识！”

创新宣传模式，提升服务温度。青岛工行积极顺应数字化发展趋势，创新金融知识宣传模式。通过微信公众号、视频号等新媒体平台，制作宣传短片、漫画长图等，以生动有趣的方式普及金融知识，提升公众的风险识别能力和自我保护意识。同时，该行还注重优化线下服务体验，在营业网点设置公众教育区，配备适老设施，为特殊群体提供更加便捷、贴心的金融服务。通过线上线下相结合的方式，该行不断提升服务温度，让金融知识真正走进千家万户。

新媒体助力，金融知识“飞入寻常百姓家”。近年来，青岛工行制作的《防范电信诈骗，守护您的“钱袋子”》系列短视频上线后，迅速引发关注并被转发。视频以轻松幽默的方式，模拟常见的诈骗场景，提醒公众警惕“冒充银行工作人员”“中奖”“投资理财”等骗局，不少网友留言表示：“这样的宣传方式既有趣又实用，学到了！”通过新媒体宣传，该行成功将金融知识传递给更多年轻人，提升了他们的风险防范意识。

特色服务举措，彰显人文关怀。青岛工行在消费者权益保护工作中，始终坚持以人民为中心的发展思想，推出了一系列特色服务举措，彰显人文关怀。例如，该行在辖内所有网点设置了无障碍通道和无障碍卫生间，为残障人士提供便利；针对老年客户，推出“爱心窗口”服务，优先办理业务，减少排队时间；同时，该行还为行动不便的客户提供上门服务，切实解决他们的实际困难。这些举措不仅体现了其对特殊群体的关爱，也展现了国有大行的社会责任担当。

上门服务，传递温暖与关怀。今年初，行动不便的张大爷需要办理社保卡激活业务，但无法亲自到网点办理。该行获悉后，立即安排工作人员携带移动设备上门服务。工作人员耐心指导张大爷完成业务办理，并详细讲解了社保卡的使用方法。张大爷感动地说：“工商银行的服务真贴心，解决了我的大难题！”

青岛工行表示，未来将继续深化消费者权益保护工作，探索更多创新举措，开发更多适合老年人和特殊群体的金融服务产品，满足他们的多样化需求，不断提升服务质量和客户满意度，打造消费者权益保护工作行业标杆，为青岛市金融行业的健康发展贡献力量。

