

托起“银发”与“幼苗” 金融为民暖万家

——筑牢防线守护“一老一小”钱袋子

■青岛财经日报/首页新闻记者 荣晓敏

在数字时代,金融服务的便捷性日益提升,但随之而来的数字鸿沟也日益凸显。如何让老年群体“不落队”、让年轻一代“懂守护”,成为金融消费者权益保护的关键问题。从社区到校园,从线上到线下,一场聚焦“一老一小”金融安全的系统性守护正在青岛有序展开,以多元化宣教与暖心服务筑牢安全屏障,守护市民“钱袋子”。



浦发银行青岛崂山支行围绕“金融不是大人的专利,少年也能创奇迹”等主题,积极组织工作人员走进校园,通过设置咨询展台、派发宣传单等形式向师生宣讲金融知识,深入浅出地讲解理性消费理念及非法“校园贷”危害,帮助学生树立正确消费观。邮储银行青岛分行主动联合教育、公安等多部门走进校园,用生动易懂的案例讲解非法集资、电信诈骗、校园贷等金融风险的防范方法,帮助青少年从小树立正确的金融观念,系好人生“第一粒金融扣子”。

系统施策:

构筑“一老一小”金融安全的青岛防线

守护“一老一小”金融安全,是一项需要多方协同、系统推进的社会工程。青岛通过构建“监管引领、机构担责、社会协同、家庭共育”的全链条防护体系,为跨越数字鸿沟提供了系统性解决方案。

在制度设计层面,金融监管部门将适老化服务与未成年人金融保护纳入常态化监管框架,通过建立长效评价机制推动政策落地。近年来,围绕提升服务可得性,监管部门积极引导机构优化业务流程,如为特殊群体开通绿色通道、简化业务办理手续等,切实提升金融服务覆盖的广度与温度。

金融机构主动将社会责任融入经营实践。多家银行设立“夕阳红”服务专区,配备适老设施与服务专员;针对青少年群体,部分机构创新推出“成长主题”金融教育课程,并与学校共建金融知识教育基地。与此同时,科技赋能持续深化——智能风控系统实现交易风险的动态预警,远程服务终端帮助行动不便的老人实现办理业务触手可及,数字技术正成为弥合服务鸿沟的有力工具。

社会力量的参与拓展了金融安全的“防护半径”。青岛市银行业协会、各个社区街道、主流媒体等多方主体联动,通过制作通俗易懂的宣传材料、开展社区讲座、组织“银发数字课堂”等形式,将金融知识送到群众身边。志愿团队定期为独居老人提供上门服务,学校将金融素养纳入课外实践,逐步形成“人人参与、人人尽责”的共治氛围。

家庭始终是守护金融安全的第一道关口。子女通过耐心指导与亲情陪伴,帮助老年父母提升数字应用与风险辨识能力;家长则以身作则,通过零花钱管理、消费规划等日常场景,引导孩子树立理性的财富观念。这种代际间的“反哺”与“共学”,正成为构筑家庭金融韧性的坚实基础。

从制度完善到服务创新,从科技赋能到人文关怀,青岛正以系统思维织密金融安全网,让守护既有力度,也有温度,更可持续。

银发族的“数字必修课”:

从“不敢用”到“放心用”

上午9时,建设银行青岛香港中路支行的“夕阳红”服务专区已坐满银发客户。服务专员正“手把手”教老人们使用手机银行缴纳水电费。“字体调到最大,点这里输入金额……”他们一边讲解一边示范,老年人们戴着老花镜认真记录。这样的场景已成为青岛银发金融服务的常态。

面对日益庞大的“银发客群”,青岛金融机构从硬件改造、软件优化、服务升级三个方面同步推进。多家银行网点完成适老化改造,配备老花镜、爱心座椅等便利设施;各机构纷纷推出“长辈模式”手机银行,简化界面、放大字体。而在服务端,“一对一”辅导成为标配。

近年来,青岛各银行机构持续开展老年金融知识讲座,服务大量老年群体。面对老年群体“不会用、不敢用”智能设备的困境,银行将金融教育课堂搬进了社区。通过多种寓教于乐的游戏形式,让老年人在轻松氛围中了解非法集资、电信网

络诈骗的主要特征。同时,银行还结合图文并茂的实际案例,重点提示老年人增强安全防范意识,不轻信“中奖”“高息”等骗局,并手把手指导他们使用手机银行,帮助“银发一族”顺利跨越数字鸿沟,享受便捷的金融服务。

“便捷的背后,风险也在暗流涌动。”有业内人士表示,涉及老年人的金融消费投诉中,理财销售纠纷与电信诈骗类占比仍较为突出。

在账户安全方面,部分银行推出适老账户守护服务,当老年客户账户发生大额异常转账时,系统将自动触发分级管理,对非柜面大额交易从严管控,并同步建立预警机制;部分银行已搭建账户风控与交易监测系统,实现异常交易的实时拦截。

在理财销售环节,多家银行严格执行“双录”要求,并对高龄客户增设风险确认环节,从源头上防范误导销售。

数字原住民的“金融启蒙”:

从“随意花”到“理性用”

与老年人面临的“数字鸿沟”不同,青少年群体面临的是“数字过度”带来的新挑战。

“孩子用手机玩游戏,短时间内充值了不少钱。”市民张先生来到银行求助。经多方协调,最终追回了部分款项。这样的案例并非个例,未成年人网络消费纠纷时有发生,引起社会广泛关注。

面对这一痛点,青岛金融机构从技术拦截与教育引导两端发力。技术层面,各银行对未成年

人账户实施分级限额管理,并建立可疑交易监测机制,对游戏、直播等平台的大额频繁交易进行预警。教育层面,一场覆盖全市中小学的金融知识普及行动正在展开。多家银行开展“金融知识进校园”活动,通过情景剧、知识竞赛等生动形式,向广大学生普及基础金融知识。

在部分学校的课堂上,银行讲师用漫画、游戏等形式讲解“防赌反诈”知识;学生们在“小小银行家”等体验活动中学习如何规划零花钱。

建设银行青岛市分行

金融赋能惠民生 场景惠民促升级

■青岛财经日报/首页新闻记者 荣晓敏

当前,我国经济持续回升向好,稳中有进,扩大消费仍是稳定经济增长的关键抓手,更是惠及民生、激发市场活力的重要路径。作为服务地方经济的国有大行主力军,建行青岛市分行坚守金融为民初心,立足“建生态、搭场景、拓用户”理念,将金融消费者权益保护贯穿业务全程,以场景化、普惠化、精准化金融服务深度融入市民衣食住行娱等多元场景,持续优化服务体验、释放消费潜力、助力商户增收,为青岛消费市场提质扩容注入源源不断的金融“活水”。

深耕场景金融 构建全域惠民消费服务体系

走进李沧利客来、四方凯德MALL等商业综合体,不少市民发现,结账时更“便捷了”。“以前要抢券、输码、核销,现在建行的‘立减金’支付就能直接触发满减活动,这种‘无感’体验还挺实在。”正在购物的市民王女士感叹道。这种便捷源于建行青岛市分行对“场景金融”的深耕。

消费是经济增长的第一动力,金融则是激活消费市场的重要引擎。建行青岛市分行精准对接市民“好吃、好住、好行、好游、好购、好玩”的核心需求,整合全行优质资源,构建起覆盖线上线下、贯穿衣食住行、惠及全民的金融促消费体系,推动金融服务从“柜台”走向“场景”、从“产品”转向“生态”,真正实现惠民、便民、利民。

在实体商圈,建行青岛市分行重点聚焦青岛万象汇、乐客城、李沧利客来、四

方凯德MALL等核心商业综合体,精心打造优惠化消费场景,推出支付满减、专属折扣、积分兑换等一系列惠民活动。活动采用“无感优惠”模式,市民使用建行卡消费可自动享受对应优惠,无需烦琐操作,有效降低消费成本、提升线下消费意愿,成功实现银行、商户、市民三方共赢。

在特色客群服务方面,建行青岛市分行以信用卡为核心载体,精准布局高频刚需消费场景,推出多元化专属权益。针对市民休闲娱乐需求,开展覆盖多家主流影院的观影满减活动;响应绿色低碳发展号召,上线覆盖青岛市主要站点的新能源汽车充电满减服务;围绕商超民生场景,打造华润万象等专属优惠,将惠民福利全方位嵌入日常采购全流程,让金融权益真正落到市民心坎上。

在线上服务领域,依托建行生活APP搭建“线上引流、线下消费”的闭环模式,建行青岛市分行常态化推出“新人礼”“一分购”等惠民活动,持续发放立减金、优惠券。同时,通过手机银行、网上银行实现明细查询、支付结算等一站式办理,以科技赋能提升金融消费的便捷性与安全性,让数字化金融服务惠及更多市民群众。

创新服务模式 精准激活消费市场内生动力

不同区域、不同业态,消费需求各不相同。建行青岛市分行结合青岛区域消费特点与市民需求,创新推出“1+N”立体化服务矩阵,以精细化、差异化服务,精准激活不同区域、不同业态、不同客群的消费潜力,推动消费市场从“规模增长”向“质效双升”稳步转变。

“1+N”服务矩阵以居民核心消费需求为主线,聚焦民生、品质、绿色三大消费领域,制定统一、规范的服务标准;以核心商圈、特色市场、社区门店等为N个服务载体,坚持“一商圈一策略、一业态一特色”,为不同场景量身定制差异化服务方案。其中,民生类场景侧重高频优惠供给,商业综合体侧重全品类阶梯优惠,社区商户侧重就近便捷服务,实现

金融服务精准触达、高效落地。

建行青岛市分行还创新采用“全客单阶梯折扣+平台流量导流”模式,大幅降低商户参与门槛,优惠资金可直接入账,有效降低商户运营成本;市民则可通过建行卡、手机银行等多元支付方式消费,自动享受立减优惠。

截至目前,系列惠民促消费活动已联动725家商户、2022家门店参与,覆盖便利店、生鲜商超、餐饮美食、休闲购物等多元业态,吸引超1.9万人次参与,首季交易额达6339万元,同比增长31%。亮眼的数据正构建起“银行有支持、商圈有活力、商户有效益、客户得实惠”的良性循环生态。

聚焦绿色升级 打造特色化民生金融服务品牌

随着绿色发展理念深入人心,新能源汽车推广、绿色出行普及已成为消费新趋势。建行青岛市分行将绿色金融与消费金融深度融合,聚焦汽车消费全链条,精心打造特色服务品牌,全力助力绿色消费升级,切实履行国有大行的责任与担当。

建行青岛市分行四方支行率先创新推出“车惠四方”特色服务活动,围绕“购车-用车-养车-维保”构建车主全周期服务体系,将金融支持、专属权益与出行保障深度融合。四方支行举办多场“家门口”新能源汽车试驾活动,进驻企业、商圈现场集中展示新款新能源车型、专业讲解绿色出行知识、提供免费试驾体验,让市民沉浸式感受绿色出行的便捷与环保。

活动现场,建行青岛市分行工作人员同步宣讲购车分期、信用卡优惠等金融产品,一对一解答市民各类疑问,实现试驾体验与金融服务的无缝衔接,获得现场市民及合作单位的高度认可,成为“金融+场景+生态”服务模式的生动实践。

未来,建行青岛市分行将持续做强“车惠四方”等特色服务,常态化开展试驾进社区、进园区活动,优化金融产品服

务,不断丰富洗车、充电等民生权益供给,全面满足市民全周期出行需求,助力区域绿色消费持续升级。

坚守为民初心 筑牢金融消费者权益保护防线

建行青岛市分行始终将金融消费者权益保护作为立身之本、发展之基,将权益保护贯穿业务全流程,全力守护市民金融消费安全,着力营造安全、放心、便捷的金融消费环境。分行通过规范各项活动全流程管理,确保优惠政策公开透明、信息披露真实准确,让市民明明白白消费、安安心心享受服务。在支付环节,持续优化支付系统安全性,强化风险防控能力,全面排查各类风险隐患,全力保障市民资金安全。

此外,在消费者教育层面,建行青岛市分行常态化开展金融知识普及活动,通过网点宣传、商圈宣讲、线上推送、社区讲座等多种渠道,广泛普及征信管理、防范金融诈骗、理性消费等相关知识,结合典型案例提升市民金融素养和风险防范能力。同时,畅通咨询投诉渠道,建立快速响应机制,及时回应市民合理诉求,切实维护金融消费者的合法权益。

从繁华商圈的消费满减,到汽车消费的金融支持,再到深入社区的金融消费者权益保护宣讲,建行青岛市分行用务实行动,将金融服务的温度融入城市生活的细节之中。未来,建行青岛市分行将持续深化场景生态建设,不断创新服务模式、优化服务流程,推动惠民服务常态化、精准化,以有温度、有力度、有速度的金融服务,为青岛消费升级和高质量发展提供持续动力。