

青岛银行

“金帆”护航千万家 “青馨”服务暖岛城

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

社区广场上,几个老人念叨着:“上次那个高息理财,银行小李说是骗人的”;菜市场里,刚买菜的大妈正在翻看手里那本大字版的防骗指南;医院走廊里,刚办完出院手续的家属红着眼眶,说要给银行送一锦旗;手机屏幕上,一条到账提醒跳出来,备注写着“误充话费退款”……

这些瞬间,散落在岛城的各个角落。它们不属于同一个人,也不发生在同一天,却都来自同一个地方——青岛银行。

2026年“3·15”国际消费者权益日的脚步近了。这一年,金融消费早已不是挂在墙上的制度、锁在柜里的文件,它变成了柜台前的一次次起身、社区里的一场场演出、医院里的一趟趟奔波。163次警银联动的果断拦截、2657场社区宣讲的走心互动、百余次特事特办的上门服务,青岛银行“金帆护航”金融消费志愿服务队走进千家万户,把“金融为民”四个字写进百姓的柴米油盐里,揉进岛城的烟火日常中。



青岛银行以“金帆护航”品牌为引领,助力青岛构建更加和谐、安全的金融消费环境。

破局:特事特办的“生命通道”

制度是刚性的,人心是热的。面对特殊群体的急难愁盼,青岛银行的选择是:在合规的前提下,特事特办,把不可能变成可能。

86岁的谢老先生因账户收不到短信提醒、手机银行无法登录而焦虑。儿子到网点咨询,被告知签约手机银行需本人到场。得知老人行动不便,工作人员二话不说,带上智慧PAD上门服务。老先生握着工作人员的手,颤巍巍写下表扬信:“没想到银行还能上门服务,太感谢了!”

更惊心动魄的一幕发生在医院。孙叔叔的小舅子突发脑梗昏迷,无儿无女无配偶,唯一亲人便是姐姐、姐夫。为抢救亲人,二人花光积蓄,贷款5万元垫付医药费,而患者名下8万余元的银行卡早已丢失,密码无人知晓。医院催缴费用,否则将暂停用药。

孙叔叔抱着最后希望来到青岛银行。工作人员连夜咨询医院缴费制度,确认资金可转入医院专用账户,次日营业结束后主动留守,开通紧急特殊代理业务通道。19时30分,8万余元救命钱成功转入医院账户。孙叔叔送来锦旗时泣不成声:“这是救了我小舅子的命啊!”

失能老人社保卡未激活,无法在社区食堂刷卡用餐——运营孙经理和吴主管主动上门,对接社区医院核实失能评级,通过视频核验身份,特事特办激活卡片。家属激动地说:“你们奔波一次又一次,这份尊重比什么都珍贵。”

青岛银行联合青岛银联在青岛率先试点“云闪付已故人员银行卡账户线索跨行查询”,已故存款人直系亲属无需往返多家银行,只需前往指定网点提交申请,即可线上查询多家银行账户信息。业务上线以来,已服务160余名客户,让悲痛中的家属免于奔波之苦。

2025年,青岛银行累计为百余名高龄老人提供上门服务。制度是刚性的,但服务可以柔软——每一次破例,都是为了不让任何一个人被落下。

潮水日复一日拍打着海岸,青岛银行的身影从未停歇。他们曾在柜台前拦下一笔被骗的资金,曾在社区里演出一场反诈情景剧,曾在医院走廊为救命钱奔波,曾在老人家中手把手教用手机。

这些瞬间,没有惊天动地,却像潮水一样,日复一日冲刷出“金融为民”的底色。潮起潮落,初心不改。青岛银行将继续做那个站在你身边的人——在你需要时伸手,在你迷茫时提醒,在你无助时守护。

拦截:反诈前线的“火眼金睛”

国家金融监督管理总局《金融机构产品适当性管理办法》强调,金融机构需履行特别注意义务,筑牢风险防控堤坝。电信网络诈骗花样翻新,守护群众“钱袋子”成为金融消费的第一道防线。

2025年8月,王阿姨走进青岛银行网点,要求提前支取1万元未到定期存款。柜员小王询问用途时,阿姨眉飞色舞地讲起一个“月息20%”的投资项目,还附赠旅游和海参。小王心里一紧——这是典型的非法集资话术。

反复劝阻无果,王阿姨执意取款。小王当即立断呼叫主管,启动警银协作机制。民警赶到现场,以真实案例逐条拆解骗局套路:先给甜头、后卷款跑路。王阿姨看着手机上刚搜出的“某非法集资平台跑路”新闻,后背发凉:“多亏你们拦着我,不然这一万块钱就打水漂了!”

这样的拦截在青岛银行已成常态。周村支行内,一客户取现5万元时神色慌张,手机里藏着多个“百万医疗”APP和指导取钱的话术群。工作人员一边以“系统升级”拖延时间,一边悄悄联系派出所。经公安核实,该笔资金为跨省洗钱犯罪赃款,5万元被原路退回受害人账户。

拦截之外,青岛银行更注重“防患于未然”。青

岛银行以官微“小鹰说反诈”专栏持续输出24期图文视频,线上线下触达群众9.5万人次;反诈“六进”宣讲深入中小商户、老年社区、用工企业,开展专题宣传3000余场;“行长说反诈”“守护银龄 反诈同行”等节目的录制,让反诈知识传得更远。

2025年,青岛银行协同公安机关拦截柜面取现涉诈案件163起,挽回群众经济损失1127.27万元。每一笔被拦截的资金背后,都是一个家庭的安心、一位老人的晚年。

深耕:社区里的“幸福邻里”

2025年6月,民政部、金融监管总局等六部门联合发布《关于金融支持中国式养老事业 服务银发经济高质量发展的指导意见》,明确提出要“提升金融服务适老化水平”。青岛银行的回答是:把银行搬进社区,把服务送到身边。

市北区湖光山色小区的王大爷,子女常年不在身边。以前挂个专家号得提前好几天跟孩子念叨。如今在青岛银行社区支行,工作人员不仅帮他预约挂号,还手把手教他用手机查看挂号记录。王大爷拉着工作人员的手:“你们比亲闺女还贴心!”这正是青岛银行“敬老爱老服务九格”带来的改变——帮老人挂号、充值公交卡、教用智能手机,各类

暖心服务一项一项落进老人的日常生活里。

目前,荣获全国“金融系统学雷锋活动示范点”称号的青岛银行“幸福邻里”志愿服务队,正是以这套“敬老爱老服务九格”为行动载体,将抽象的金融为民理念转化为192个街道社区的具象实践。这“九格”既是服务标准,更是温暖标尺——如今已发展至13支分队的志愿者们身着红马甲,从帮老人充值公交卡、教用智能手机,到开设“反诈小课堂”、陪独居老人过节包粽子,用点滴善行丈量着邻里温情。春节前,他们走访慰问孤寡老人,贴春联、挂灯笼,让年味溢满冷清的房间。在这“最后一公里”的守护中,老年群体真切感受到“金融+公益”的双重温度。

这份触手可及的温暖,不仅在日常琐事中流淌,更在关键时刻为老人的“钱袋子”筑起坚实防线。“反诈小课堂”上,志愿者们自编自导《土生土长土鸡蛋》等情景剧,用青岛方言演绎“保本高息”“虚假理财”等骗局。市北区南昌路社区的孙阿姨听完一场反诈讲座后,想起外甥推荐的一款“高收益理财”,当即咨询。志愿者查询后发现该公司无金融牌照,及时劝阻。两个月后,孙阿姨专程致谢:“外甥亏了10万元,我这养老钱保住了,多亏你们!”

截至2025年末,“幸福邻里”累计开展志愿服务活动2657场,惠及居民26.91万人。从“最后一公里”到“零距离”,青岛银行用脚步丈量服务的温度。

守护金融消费底线 读懂八项基本权利

■青岛财经日报/首页新闻记者 荣晓敏

金融服务已深度融入日常生活,储蓄、贷款、理财、保险等交易均关乎消费者切身利益。《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规明确划定金融消费者八项基本权利。“3·15”国际消费者权益日来临之际,本刊为读者系统解读这些权利,助力消费者明晰权益,提升维权能力,营造公平安全的金融消费环境。

知情权

打破信息迷雾,实现明白消费

知情权是金融消费的首要权利,核心是让消费者充分知悉金融商品与服务真实情况。消费者有权要求金融机构披露产品价格、收益、费用、风险、违约责任、有效期限等关键信息,彻底打破金融信息不对称的壁垒。

监管明确要求,金融机构需用通俗易懂的语言披露信息,对专业术语进行详细解释,及时真实揭示产品风险,贷款类产品必须明示年化利率,杜绝隐瞒关键信息的行为。

自主选择权

掌控消费主导,拒绝强制干预

自主选择权赋予消费者消费决策的主动权,消费者有权自主选择金融机构、产品品种或服务方式,自主决定是否购买产品、接受服务,在选择过程中可自由比较、鉴别和挑选。

金融机构不得违背消费者意愿实施强制行为,包括捆绑销售产品、未经同意单方开通收费服务、指定第三方提供收费服务,或以不正当手段诱使消费者购买其他产品。

公平交易权

捍卫交易公平,维护合法权益

公平交易权是金融消费秩序的核心保障,消费者有权获得质量保障、价格合理、计量正确的公平交易条件,拒绝强制交易。金融机构与消费者在法律地位上平等,格式条款不得违背公平原则。

监管明令禁止机构在格式合同中不合理加重消费者责任、减轻自身义务,不得预先扣除贷款利息、变相收取额外费用,也不得限制消费者寻求法律救济。

财产安全权

筑牢安全防线,守护资金底线

财产安全权是金融消费者最核心的权益,指消费者在金融消费过程中,财产安全不受损害的权

利。金融机构作为资金托管主体,必须承担审慎经营的责任,全力保障消费者资金安全。

机构需严格区分自有资产与消费者资产,严禁挪用、占用消费者资金;完善内控机制与监控手段,规范业务流程,严格落实身份识别与验证制度,杜绝为伪造、冒用身份的客户开立账户,从源头防范资金风险,守护消费者的“钱袋子”。

依法求偿权

畅通维权渠道,实现权益救济

依法求偿权是消费者权益受损后的重要救济保障,消费者因购买金融产品、接受金融服务遭受人身或财产损失时,有权通过合法途径获得赔偿,也可依法成立社会组织维护自身及群体权益。

受教育权

提升金融素养,增强防范能力

金融机构肩负着金融知识普及的法定责任,需常态化开展公益性教育宣传。受教育权是提升消费者自我保护能力的关键,消费者享有获得金融消费知识、权益保护知识的权利,同时也需主动学习金融技能,增强风险防范意识。

受尊重权

彰显服务温度,拒绝歧视对待

受尊重权体现了金融服务的人文关怀,消费者在金融消费过程中,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利,严禁任何形式的歧视性差别对待。

金融机构需兼顾各类群体需求,优化线上线下服务;推进老年友好型金融服务建设,保留人工服务、推出适老化产品;完善无障碍设施与线上渠道建设,保障残障人士公平获得金融服务;尊重不同民族的风俗习惯,打造普惠、包容的金融服务体系。

信息安全权

守护个人隐私,防范信息泄露

信息安全权是数字金融时代的重要保障,消费者享有个人信息依法得到保护的权利。金融机构收集、使用消费者个人信息,必须提前告知收集目的、方式、范围,征得消费者同意(法律法规另有规定除外)。

八项权利相辅相成,共同构筑起金融消费者权益保护的完整体系。“3·15”不仅是维权宣传的节点,更是守护消费公平的常态坚守。广大消费者应主动熟知八项法定权利,增强风险防范与维权能力。

中国人寿青岛市分公司

开展“代理退保”黑灰产 违法违规线索有奖征集行动

为深入贯彻落实公安部经济犯罪侦查局与金融监管总局稽查局联合开展的金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击行动,积极承担行业责任,切实维护金融消费者合法权益,中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司(以下简称“青岛国寿”)现面向社会公开征集“代理退保”黑灰产线索,充分调动社会力量,广泛征集违法违规线索,全力维护金融市场稳定与安全。

“代理退保”黑灰产是以“全额退保”“保险维权咨询”等名义,诱导、组织或者代理金融消费者,通过捏造或者歪曲事实、伪造证据等手段,恶意投诉或者举报保险机构,要求保险公司全额退保或者补偿退保损失,从中牟取利益,甚至利用代理关系获取客户信息进行诈骗的组织或个人。

若消费者提供的线索涉及侵害青岛国寿辖区内外机构及消费者合法权益,且成功推动监管部门作出行政处罚、公安机关立案侦查或司法机关诉讼仲裁成功,青岛国寿将依法依规视线索和案件情况予以奖励。

奖励分为三种情形,第一种是提供的线索能成功锁定黑灰产代理机构或个人,并推动市场监督管理等行政部门对“代理退保”黑灰产机构进行行政处罚的,根据处罚金额、情节轻重和处罚结果,给予税前奖励1000—10000元/件;第二种是提供的线索能成功锁定黑灰产代理机构

或个人,并推动公安机关成功立案的,给予税前奖励10000元/件;第三种是提供的线索能成功锁定黑灰产代理机构或个人,并配合司法机关开展调查取证工作,有效推进案件进展,最终诉讼成功的,给予税前奖励20000元/件。

为切实维护消费者合法权益,青岛国寿提醒广大消费者:如遇金融纠纷,应通过保险公司官方客服热线、线下营业网点、官方APP、微信公众号等正规渠道反映问题,或向金融监管部门、消费者协会等机构投诉,依法理性维权。切勿轻信“代理退保”“代理维权”等虚假宣传,更不要向任何第三方机构或个人泄露个人重要信息,以免遭受财产损失。

打击金融黑灰产需要全社会共同参与,呼吁社会各界积极举报相关违法违规线索,凝聚社会力量,铲除黑灰产滋生土壤。青岛国寿郑重承诺,对于举报属实、有价值线索,将依据相关规定给予奖励,并严格保密举报人信息,对于收到的每一条违法违规线索,将快速核查、高效响应,一旦发现重大线索同步移交公安机关及监管部门。全民携手筑牢金融安全防线,共同营造公平、透明、有序的金融消费环境!

(注:未尽事宜或争议解决,由中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司依据相关法律法规及公平原则予以说明或处理。)



青岛国寿“代理退保”黑灰产 违法违规线索有奖征集

为深入贯彻落实公安部经济犯罪侦查局与金融监管总局稽查局联合开展的金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击行动,积极承担行业责任,切实维护金融消费者合法权益,中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司积极响应监管部门要求,现面向社会公开征集“代理退保”黑灰产线索。

2026年内,向我司举报以“代理退保”名义实施诈骗、虚假宣传等黑灰产违法犯罪行为,若举报线索涉及侵害中国人寿青岛市分公司辖内机构及消费者合法权益,且成功推动监管部门作出行政处罚、公安机关立案侦查或司法机关诉讼仲裁成功,我司将严格依据相关法律法规,结合线索价值及案件实际情况给予相应奖励。

奖励金额: 1000-20000元/件
举报热线: 0532-58088888
(工作日: 9:00-11:30,13:30-17:00)
举报邮箱: khqyhbh@qd.e-chinalife.com
举报地址: 山东省青岛市市南区香港中路39号(中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司运营管理中心/消费者权益保护部)

注:本奖励方案自公布之日起实施,未尽事宜或争议解决,由中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司依据相关法律法规及公平原则予以说明或处理,后续调整及公布。

