

“3·15”国际消费者权益日金融行业特别策划

清朗金融网络 守护安心消费

我们听见了信任拔节的声音

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

又见三月风。
当“3·15”的聚光灯第44次照亮消费维权之路,金融消费者权益保护已然从行业的“必答题”升维为时代的“大局观”。在青岛这座向海而生的城市,一场关于“大消保”驱动“微治理”的生动实践,正将金融为民的宏大叙事,拆解成万家灯火的温暖注脚。

金融消保从来不是冷冰冰的制度条文,而是穿透数字鸿沟后那双温热的手。正是这双手,要在暗流涌动处托住每一个如履薄冰的身影——因为,当我们赞叹金融科技带来普惠便捷的同时,也不得不面对那些隐藏在屏幕背后的“温柔陷阱”。自动续费的“隐秘角落”、复杂条款背后的信息不对称、以创新之名行收割之实的“伪创新”,让太多人在享受金融服务时如履薄冰。

2026年2月,《金融机构产品适当性管理办法》正式施行,将“了解产品、了解客户、适当匹配”确立为不可逾越的经营红线。当65周岁以上老年群体被赋予“特别注意义务”,当产品风险分级与投资者分类实现精准匹配,制度的刚性之下涌动着人文的暖流。青岛金融业正是这一顶层设计的积极践行者——从“银发族”手机银行里的“长辈模式”,到“数字原住民”账户上的分级

限额管理,每一次技术赋能,都在回答四个字:人民金融。

真正的大消保,是跳出消保看治理。2026年全国两会期间,金融法、金融稳定法的立法进程释放出强烈信号:金融强国,不仅是市场的强国,更是法治的强国、民本的强国。消费者权益保护正从分散的部门规章上升为统领全局的基础性制度安排——这背后,是对“金融为民”的深刻体认:没有消费者的信任,就没有金融的根基;没有法治的护航,就没有信任的源泉。

这意味着,金融消保不再是事后补救的“灭火器”,而是贯穿全链条的“导航仪”。青岛实践中的道路交通风险地图、警银联动拦截机制,正是消保触角向社会治理末梢的直接延伸。而“身后一件事”服务平台,则以更柔软的方式诠释了消保的深层意涵——当金融数据与政府公共信息“跑起来”,当悲痛中的家属无需辗转多家银行查询已故亲人账户,我们看到的是“以人民为中心”从理念走向制度、从制度走向日常的生动注脚。

但我们更要直面繁华下的暗流。“全额退保”的温柔陷阱、“债务优化”的虚假承诺、“明星基金”的风格漂移——这些藏匿于“贴心”广告背后的黑灰产业链条,正在啃噬行业信任的基石。

打击是把刀,治理是把锁。而消费者权益保护的终极防

线,在于构建“监管引领、机构担责、社会协同、家庭共育”的全链条防护体系。这需要雷霆手段,更需要行业的自我革命——摒弃规模至上的粗放逻辑,回归保障本源的初心。

真正的金融向善,是既能助力大国重器的崛起,也能俯身倾听一个农户、一个小微店主、一个刚毕业大学生的梦想。让每一个微小的梦想都能被看见,让每一个困顿的身影都能被托住——这正是“大消保”格局的终极追求。

站在“十五五”开局之年回望,青岛金融业的“3·15”画卷已然超越维权的范畴,升华为一场关于信任的重塑工程。从菜市场里的“反诈视力表”,到糖球会上的消保游园会;从快递车上的风险提示贴,到社区里的“银发数字课堂”——这些带着烟火气的场景告诉我们:消保的最高境界,不是纠纷发生后的高效化解,而是让风险根本无从靠近;不是权益受损后的有力维权,而是让每一个人都能从容地站在数字时代的浪潮之巅。

金融为民,消保先行。当顶层设计的制度甘霖经由“大消保”滴灌进“微治理”的土壤,生长出的必将是更具韧性、更有温度的金融生态。在这座城市的每一个街巷、每一个菜场、每一次伸手相助的瞬间,我们都听见了信任拔节的声音——那是金融回归初心后,最动人的回响。

工商银行青岛市分行

构建“大消保”体系 科技赋能守护金融消费者权益

■青岛财经日报/首页新闻 记者 李雯 通讯员 梁慧璐

2026年的春天,青岛这座城市涌动着金融暖流。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,工商银行青岛市分行以一场场别开生面的消保宣传活动,将金融知识的种子播撒进千家万户。

这不仅仅是一次节日行动,更是工商银行青岛市分行多年来深耕金融消费者权益保护的集中呈现。作为国有大行驻青机构,工商银行青岛市分行深入贯彻落实党的二十大精神和中央经济工作会议部署,将消费者权益保护融入经营发展的血脉,构建起覆盖全业务、全流程的“大消保”工作体系,以科技赋能、精准服务、教育宣传等多维度举措,切实守护群众“钱袋子”,为金融强国建设夯筑着最坚实的群众基础。

筑牢防线:让“大消保”成为全行共识

金融消费者权益保护,不是某一个部门的职责,而是全行上下共同的使命。工商银行青岛市分行深谙此理,从顶层设计入手,将消保工作提升至战略高度。

走进任何一家工商银行网点,都能感受到这种全员消保的氛围。墙上张贴着消保投诉处理流程,柜台上摆放着金融知识普及手册,大堂经理耐心地为老年客户讲解防范电信诈骗的技巧。这背后,是一套严密的组织架构在高效运转——由“一把手”挂帅的消费者权益保护委员会,分行-支行-网点三级工作架构,将消保工作纳入绩效考核的硬约束,确保责任层层压实、环环相扣。

“不让客户带着情绪出门,不让问题过夜。”这是工商银行青岛市分行对所有网点提出的硬要求。在各支行营业网点设立的消费者权益保护室里,客户与工作人员面对面沟通,现场问题现场解决,合理诉求第一时间回应。这种“首问负责制”和“限时办结制”的推行,让投诉处理效能大幅提升,客户满意度节节攀升。

消保不是孤岛,需要多方协同发力。工商银行青岛市分行与监管部门、行业协会、社区街道建立常态化协作机制,共同织密金融消费者权益保护网。2026年“3·15”期间,工商银行青岛市分行精心策划“消保服务民生”“消保守护权益”等一系列特色主题活动,将消保触角延伸到菜市场、校园、外卖站点、乡村集市,打造出一个又一个接地气、惠民生的“消保+”场景。

科技护航:让风险防控跑在诈骗前面

在数字化浪潮奔涌向前的今天,金融消费者权益



保护面临新的挑战。电信诈骗手段不断翻新,非法集套层出不穷,如何让风险防控跑在诈骗前面?工商银行青岛市分行用科技给出了答案。

依托“融安e信”“工银智能卫士”等数字化平台,该行构建起智能风险防控体系。这套系统如同一个不知疲倦的“金融守夜人”,通过大数据分析实时监测账户异常交易,在柜面和系统层面精准拦截电信诈骗。2025年,该系统成功预警并阻断多起针对老年客户的“高收益理财”诈骗,帮助客户避免损失数百万元。

在一家工商银行网点,曾发生过这样一幕:一位七旬老人急匆匆要办理大额转账,声称要购买一款“稳赚不赔”的理财产品。柜员在操作时发现,收款账户存在异常,立即启动预警机制,一边稳住老人,一边联系其子女。最终证实,这是一起精心设计的电信诈骗。了解真相后,老人握着工作人员的手,久久说不出话来。

科技的温度,还体现在对特殊群体的关照上。针对老年人面临的“数字鸿沟”,工商银行青岛市分行优化手机银行APP,推出字体更大、操作更简的“简版界面”;针对外籍来华人员,增加多语言服务和远程视频客服;针对“身后事”等特殊场景,上线“个人身后事查询一站式服务”,让市民遗产继承更加便捷。这些看似微小的改变,背后是“金融为民”

的深厚情怀。

精准滴灌:让金融服务触达最需要的人

金融消费者权益保护,最难的不是覆盖多数,而是抵达少数。那些容易被忽视的群体——老年人、新就业形态从业者、残障人士、乡村居民,恰恰是最需要保护的人。工商银行青岛市分行将目光投向这些“沉默的少数”,用精准服务温暖每一个需要帮助的人。

在青岛的大街小巷,外卖骑手穿梭如风。他们工作繁忙、收入不稳定,常常成为金融诈骗的目标。工商银行青岛市分行联合美团、饿了么等平台,为外卖骑手定制“金融安全培训课”,并在送餐箱上贴上反光贴和消保知识标签。更巧妙的是,工商银行青岛市分行将金融消保知识印在餐垫纸上,随着外卖一起送到市民餐桌上——等餐的几分钟,正好可以学点金融知识。这种“精准投喂”,让消保宣传润物无声。

在乡村地区,工商银行青岛市分行通过“村村通”工程设立金融服务点,让村民在家门口就能办理基础金融业务。工作人员定期下乡,用方言讲解防范非法集资、识别假币等知识,把金融安全的种子播撒在田间地头。

对于行动不便的老年客户和残障人士,工商银

行青岛市分行推行“一事一议”和“上门服务”。无论是激活社保卡,还是办理挂失业务,只要客户有需求,工作人员就带上设备上门服务。一位常年卧床的老人感慨:“工行的服务很暖心。”

宣教先行:让金融素养成为全民“标配”

保护金融消费者,最根本的是提升他们的金融素养。工商银行青岛市分行将金融知识普及作为消保工作的重中之重,创新宣传形式,扩大覆盖范围,让金融素养成为全民“标配”。

2026年“3·15”期间,工商银行青岛市分行线上线下齐发力。在线上,联合主流媒体,针对非法代理退保、职业背债人、过度索取个人信息、银行卡境外盗刷、互联网贷款乱象等热点问题,密集发布风险提示和案例解析,年度累计观看量超100万人次。在线下,各网点变身金融知识课堂,“小小银行家”活动让孩子们从小树立正确的金钱观,“菜场金融守护站”让买菜的大爷大妈顺便学到防骗技巧。

工商银行青岛市分行着力打造“金帆护航”消保品牌,组建金融志愿服务团队,建立“消保案例库”,定期更新风险提示。从校园到社区,从企业到乡村,一场场宣讲,一次次互动,让金融知识如春风化雨,滋养着这座城市的每一个角落。

向新而行:让消保工作永远在路上

金融消费者权益保护,没有终点,只有进行时。站在2026年的春天回望,工商银行青岛市分行的消保之路,是一串用初心与创新串起的坚实脚印——从顶层设计的完善到科技赋能的突破,从精准服务的深化到教育宣传的创新,每一步都走得扎实而温暖。

那些被成功拦截的诈骗交易,那些舒展的眉头,那些学会识别风险的市民,那些得到及时帮助的老人,都是这份努力的最好证明。金融消费者权益保护,从来不是冷冰冰的制度执行,而是一场场有温度的双向奔赴。

未来已来,行则将至。工商银行青岛市分行相关负责人表示,该行将以“3·15”活动为契机,持续深化“大消保”体系建设,以科技赋能服务升级,以行动诠释金融为民初心,在金融强国建设的宏伟征程中,守护好每一位消费者的合法权益,让金融服务更有温度、更具安全感。

春来潮涌东风劲,扬帆奋进正当时。工商银行青岛市分行正以“大消保”之笔,蘸科技之墨,在金融为民的画卷上,书写着守护与温暖的新篇章。