



理财热线：66988519 开启财富生活

E-mail: qdrb0532@126.com

我市启动“商转公”

贷款利率低至2.6%

目前我市5家银行可“商转公” 合作银行范围将不断扩大 职工可通过多个线上渠道试算公积金贷款额度

12月2日，青岛“商转公”政策终于揭开“面纱”。背负“高利息”房贷的群体似乎看到了曙光，“从今年有消息说青岛要实行‘商转公’政策以来，我就一直在关注，等待政策落地，毕竟我现在的房贷利率是5.3%，如果能转成公积金贷款，按照我市10月1日起，调整的公积金贷款利率，5年及5年以下利率是2.6%，5年期以上利率就是3.1%，能省快一半了呢。”市民张先生按照发布的政策，根据自己的情况一一“卡条件”。

“商转公”政策的落地，将让前期因开发商拒贷或变相拒贷，而未能使用住房公积金贷款，承受了较高利息负担的群体，减轻不少负担。此次谁能赶上第一波政策红利呢？

已有5家银行可执行

按照日前发布的《青岛市商业性住房贷款转个人住房公积金贷款管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》)，借款申请人需符合，原商业贷款为2017年1月1日(含)至2021年12月31日(含)期间发放，

且合同约定利率为上浮利率；原商业贷款所购住房须为当前借款申请人家庭在我市行政区域内唯一自住住房，且为新建商品房，现已办妥不动产权证；在市住房公积金管理中心正常缴存住房公积金；借款申请人在原商业贷款发放时，已符合当时公积金贷款规定的缴存标准；借款申请人家庭在全国范围内须无公积金贷款记录等，多个条件，才可以向原商业贷款银行征求意见，征得原商业贷款银行同意后，由原商业贷款银行出具《银行意见书》。借款申请人拿《银行意见书》向市住房公积金管理中心申请商转公贷款。

卓易数据高级分析师王玟建议，本次新政利于刚需客户，虽然综合各项条件之后第一批受益的人群面较窄，但对符合“商转公”条件，顺利“商转公”的群体而言，原本5.6%、5.8%的利息，降到3.1%，将大大减轻月还贷压力。

青岛市市住房公积金管理中心相关负责人在接受采访时表示，我市“商转公”业务采取的是分批实施、逐步解决的方法，优先解决最迫切部分群众的实际需求，再结合资金使用情况，逐步扩大制度受益群体。

据悉，我市工商银行、中国银行、交通银行、光大银行、青岛农商银行五家银行，已完

成“商转公”业务对接，成为我市首批开展“商转公”业务的银行。

建设银行、农业银行、招商银行、青岛银行、恒丰银行等多家银行也已进入“待跑区”，待系统对接完毕后，将陆续开展“商转公”业务。

“商转公”需补“差价”

“一条条政策顺下来，我基本都符合，但需将原商业贷款余额与商转公贷款额度的差额部分补齐，这一条就把我劝退了。”本打算申请“商转公”的李先生表示，自己和妻子在城阳区买了家庭首套房，夫妻二人购房时都符合当时的公积金贷款条件，可以申请到最高60万元的公积金贷款，但由于开发商拒绝使用公积金贷款，而不得不选择了利率较高的纯商业贷款。目前自己的商业贷款余额还有100余万元。“就算我们夫妻二人可以顶额申请到60万元的公积金贷款，还有40多万元的差额需要自筹资金补齐，这个数额对于我们这个小家庭，还是有些压力的。”

《暂行办法》中明确提出，“商转公”贷款只能申请为纯公积金贷款。借款申请人需同意并配合原商业贷款银行将住房公积金贷款资金与自有资金一并提前结清原商业

贷款余额。也就是说，原商业贷款的余额与申请的公积金数额之间的差额，借款申请人需要自筹资金补齐。

“商转公”贷款额度方面，不得超过原商业贷款剩余本金，且不超过所购房屋当前评估价值的70%。青岛住房公积金官网信息显示，职工可以通过“青岛公积金官网”网上营业厅、青岛公积金微信公众号智慧网厅、“爱山东青e办”App、“爱青岛”App，试算自己的公积金贷款额度。

对于没有赶上本轮“商转公”快车的群体，王玟建议放宽心，除了等待商转公条件放宽以及银行范围扩大外，与存量房贷相关的5年期以上贷款市场报价利率(LPR)，也值得期待一下。

2022年已进入最后一个季度，对不少有存量房贷，且房贷利率重新定价日为每年1月1日的人来说，也即将可以感受到月供减少的快乐。综合来看，今年以来贷款市场报价利率(LPR)持续下行，1月20日发布的5年期以上LPR为4.6%，而到11月20日5年期以上LPR已到4.3%。继11月25日，央行发布公告称，于12月5日降低金融机构存款准备金率0.25个百分点后，业内人士预计接下来5年期LPR可能迎来再次下调。

徐晶

明年起试点商业养老金业务 4家险企入围

近日，中国银保监会发布了《中国银保监会办公厅关于开展养老保险产品商业养老金业务试点的通知》(以下简称《通知》)，决定自2023年1月1日起开展养老保险产品商业养老金业务试点，试点期限暂定一年。

十省市参与试点

《通知》明确，商业养老金业务包括养老账户管理、养老规划、资金管理和风险管理等服务，可满足客户生命周期内多样化养老需求。参与试点的4家养老保险产品为中国人民养老保险有限责任公司、中国人寿养老保险股份有限公司、太平养老保险股份有限公司和国民养老保险股份有限公司。试点区域为北京市、上海市、江苏省、浙江省、福

中国人寿青岛市分公司： 全力维护金融消费者合法权益 推动行业高质量发展行稳致远



中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司
主要负责人 应建彬

问题一：随着现代金融业的高速发展，金融消费者权益问题也日渐突出，备受关注。作为青岛国寿领航人，您如何看待消费者权益保护工作的重要性和现实意义？

应建彬：加强消费者权益保护是金融业贯彻“以人民为中心”发展思想的根本要求，是心怀“国之大者”、主动担当作为的具体表现，是贯彻落实“高质量发展”的重要内容，是维护金融秩序、防范化解金融风险的应有之义，是实现机构健康可持续发展的内生需求。加强消费者权益保护不仅非常重要，也具有很强的现实意义。一是贯彻“以人民为中心”发展思想的根本要求。党的二十大报告指出，要站稳人民立场，践行党的宗旨，贯彻党的群众路线，保持党同人民群众的血肉联系，自觉把“以人民为中心”的发展思想贯穿到各项工作之中。金融的本质是服务行业，必须持续强化金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，必须以人民为一切工作的立足点、根本点、出发点，切实保护消费者权益，守护人民群众美好生活。二是切实维护金融秩序、防范和化解金融风险的应有之义。人民是金融企业的根本，唯有“本”固，方能“业”安，只有保护好消费者权益，才能有效保障金融保险业发展。近年来，随着金融科技高速发展，新兴金融产品和消费场景不断涌现，产品复杂程度提高；在为客户

福建省、山东省、河南省、广东省、四川省、陕西省10个省(市)。

根据《通知》，试点内容包括创新发展养老保险产品商业养老金业务，提供包括养老保险账户管理、养老保险规划、资金管理和服务，满足客户生命周期内多样化养老需求。探索利用多渠道开展商业养老金业务，更广泛地覆盖和触达广大人民群众，特别是新兴产业、新业态从业人员和灵活就业人员。

允许企业事业单位以适当方式，依法合规为个人提供交费支持。

对于选择养老保险产品开展试点的原因，银保监会有关部门负责人就试点答记者问时表示，养老保险产品是我国企业(职业)年金基金管理市场的主要参与者，长期开展

企业(职业)年金基金受托管理、投资管理，并积极参与了基本养老保险基金投资管理。

四家参与试点的养老保险公司在资本实力、业务渠道、经营管理等方面各有特点，由其开展商业养老金业务，有利于发挥养老保险公司在养老资金管理、风险管理等方面专长。

建立双账户组合

从商业养老金业务的特点来看，上述负责人表示，商业养老金业务采用账户与产品相结合的方式，为个人建立信息管理账户，提供不同期限、风险、流动性等特征的商业养老金产品，满足客户稳健投资、风险保障、退休领取等养老需求。同时，建立锁定养老

账户与持续养老账户的双账户组合，兼顾锁定养老资金长期投资和个人不同年龄阶段流动性的双重需要。

“产品设计以积累养老金为主要功能，支持个人长期持续积累养老金，并可提供一定的身故、意外伤害等附加风险保障。”上述负责人说，商业养老金业务强化风险管控，建立产品托管机制，加强投资监督和估值对账，通过多种手段控制风险；提供定期定额分期、定期分期、长期(终身)年金化领取等多种领取安排；还提供包括收支测算、需求分析、资产配置等养老规划服务，协助客户管理好生命周期内的养老风险。

宗和

党的二十大报告指出，必须“坚持人民至上”“坚持以人民为中心的发展思想”。近年来，中国银保监会深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，陆续出台了《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等银行业保险业消费者权益保护领域的制度文件，充分发挥市场监督职能，通过一系列消费者权益保护措施，有效维护银行业保险业和谐稳定和健康发展，增强人民群众获得感、幸福感和安全感。近日，中国人寿青岛市分公司主要负责人应建彬，分享了在严监管态势下，寿险公司在消费者权益保护领域实践探索的独特看法。

提供便捷体验的同时，也给消费者合法权益保护增加了难度、带来了挑战。因此，金融业既要做好创新，也要坚守初心，防范化解各类风险，为消费者提供更好更安全的服务。三是保障金融机构健康可持续发展的内生需求。随着社会进步，客户需求与维权意识不断提升。金融机构的客户服务能力已成为行业高质量发展的核心竞争力，直接影响客户选择，而消费者权益保护工作决定了客户服务能力。因此，金融机构唯有做好消费者权益保护，理顺客户关系、提升服务质量，才能有效提升声誉、品牌和价值，有效把握新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、实现高质量发展，有效增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

问题二：青岛金融业的消保现状如何？监管导向对保险业消保工作带来哪些积极影响？

应建彬：近年来，青岛银保监局坚持“以人民为中心”的发展思想，持续加大消费者权益保护力度，立足优机制、促服务、防风险、强查处、扩宣教五个抓手，扎实推进消费者权益保护各项工作，健全金融纠纷多元化解体系取得积极进展，解决群众难点堵点问题取得明显成效，切实推动青岛银行业保险业消费者权益保护工作水平再上新台阶。

总体而言，在青岛银保监局指导下，青岛银行保险业消费者权益保护水平有了质的飞跃，消费者权益保护体制机制建设、组织架构、内部管理等各项工作面貌焕然一新。一是推动保险机构压实消费者权益保护工作主体责任，通过层层设立消费者权益保护委员会，确保各项工作落地实施，有效实现消费者权益保护工作目标。二是推动保险机构纳入整体规划和治理环节，加强经营行为风险管理，强化消费者权益保护决策执行和监督机制，将消保审查纳入银行保险机构风险管理的内部控制体系，风控关口前移，切实发挥内部审计、风险评估等对消费者权益保护工作的

纠偏作用。三是推动保险机构以全新面貌赋能高质量发展。以消费者为中心，打造多元化消费者权益保护服务体系，以更好的面貌，服务实体经济和“新市民”等民生服务工程，注入保险活水，为高质量发展蓄势赋能。

问题三：您认为，结合青岛保险业实际情况来看，寿险机构应如何做好消费者权益保护工作？

应建彬：近年来，保险业高速发展为社会民生作出了重大贡献，青岛保险市场也取得了突出成绩。但我们也清晰地看到，目前，保险业投诉现象时有发生，客户满意度还需要提升。究其原因，一方面是保险具有专业性、复杂性、社会性和代理性；另一方面是随着社会发展进步，客户维权意识不断提升，叠加历史原因和社会舆论影响，导致保险业存在一定的资源错配，销售人员整体素质仍需要提高，消费者保险知识还有待进一步普及。

因此，寿险业做好消费者权益保护工作，应着力于落实高质量发展要求，心怀“国之大者”，践行“以人民为中心”的发展思想，回归本源，提供更安全、放心、实惠的服务作为保险业高质量发展的核心要义。一是着力多元化产品保障建设。新时代寿险业高质量发展要以客户为中心，将满足客户多样化保障需求作为发展的出发点和落脚点，努力为人民群众提供更多方位风险保障，切实满足人民群众多样化金融需求。二是着力高质量保险服务建设。要夯实队伍建设，围绕销售队伍职业素养、专业技能、诚信经营提升等方面开展体系化培训，将队伍质态纳入保险机构长效机制建设。要增强科技赋能，坚持数字化转型撬动服务生产力，加快推进行业新旧动能转换，积极发展以人工智能、大数据、云计算为代表的保险科技，为服务高效率、高质量、高附加值的转化提供强劲动能。三是着力完善法律法规体系建设。要规范消费者行为。遏制消费者恶意

投诉、黑产投诉等不正当行为，营造良好的经营环境。要保护代理人权益。吸引更多高素质人才加入代理人队伍；规范行业内部招募竞争，保持销售队伍稳定，实现行业健康发展。

问题四：青岛国寿对消保工作做了哪些思考和实践？

应建彬：保护消费者权益是国有企业的政治责任和社会责任。中国人寿作为央企、行业龙头，在消费者权益保护工作上应当义不容辞地作出表率，发挥大公司的引领作用，自觉践行金融工作政治性、人民性和专业性。青岛国寿深入贯彻监管要求，完善顶层设计，强化链条管控、履行责任义务，普及宣传教育，做好消费者权益保护工作。一是完善顶层设计。青岛国寿将消费者权益保护工作纳入公司战略，形成企业文化。从组织架构上，成立“一把手”挂帅的消费者权益保护委员会，确定牵头部门、责任部门、审计部门，构筑“三道防线”管理架构，凝聚协同合力。二是强化链条管控。青岛国寿坚持对标监管要求，消费者需求、公司发展战略的“三个对齐”思路，着力实现从事后管控向全链条落地转型、从单打独斗向统筹并进转型、从粗放管理向精细管理转型，通过“事前协调、事中管控、事后监督”三个环节，全面加强消保全流程管控。三是坚持科技赋能。青岛国寿顺应信息化、智能化趋势，持续推进消费者权益保护全流程数字化，开发建设自有消费者权益保护审查系统，加强消保审查工作线上化管理，通过线上流转、归档，极大提升审核效率，确保消保审查及时、全面、留痕可查，提高审批效率。四是履行责任义务。青岛国寿积极转诉为机，举一反三，将客户投诉问题作为完善公司内部管理的宝贵建议。公司结合当前投诉管理现状，完善投诉管理制度，建立了客户投诉倒逼机制，制定了7大类、26项治理举措。强化溯源整改，落实首问责任制，完善多元纠纷化解机制，打造便捷、高效、规范的纠纷解决渠道，有效

提高消费者权益保护水平。五是普及宣传教育。青岛国寿积极建立消费者宣传教育机制，2022年，在青岛全辖开展了“3·15”教育宣传周、“7·8”保险宣传日、金融知识普及月、新市民金融知识宣传月等消费者集中宣传教育活动，被评为活动“先进单位”。建设“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传全网格，在中国人寿寿险App推出金融知识科普专栏，并上线“消保守护”线上宣教平台小程序，针对一老一少一残、新市民等特殊重点人群开展精准普及，全面推进教育宣传常态化工作。

问题五：未来，青岛国寿将如何更好地履行消费者权益保护工作主体责任？

应建彬：在消费者权益保护方面，青岛国寿有责任、有义务、有能力扛起消费者权益保护的大旗，以“赶考”的精神，向人民群众交上一份圆满的答卷。

青岛国寿将始终坚持“以人民为中心”的发展思想，坚持“成己为人，成人达己”的企业文化，坚持“为客户创造最大价值”的目标追求，充分发挥政治、规模、协同优势，积极推进客户服务创新，满足不同保险消费者群体的差异化需求；坚持社会“稳定器”、经济“助推器”、风险“压舱石”的定位，积极主动履行金融服务实体经济的天职，深耕保险主业，提供风险保障，满足人民群众日益增长的金融保险需要；践行新时代“枫桥经验”，妥善化解消费者纠纷，满足人民群众的合法合理诉求；坚持“聚集风险、服务主业、细分受众”工作思路，主动开展多样化宣传教育工作，提升消费者金融保险素养与风险防范意识，满足人民群众对美好生活的需要。

未来，青岛国寿将始终坚持党建统领，不折不扣贯彻落实党中央各项决策部署，牢牢把握新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，为推动青岛保险行业高质量发展行稳致远作出应有的贡献，为实现中华民族伟大复兴不懈奋斗！