

青岛银保监局：聚焦“惠企”“为民”“筑防” 消保工作结硕果

日前，青岛银保监局公布了2022年度青岛辖区消费者权益保护工作情况。2022年青岛银保监局以实施预防性保护、过程性保护和救济性保护为主要内容，以监督检查、教育宣传和信息披露为重要手段，构建“民”“企”普惠、“前”“后”贯通的消保工作体系，着力解决关系银行保险消费者切身利益的突出问题并取得良好成效。

据统计，2022年青岛银保监局共处理银行保险咨询事项6.2万件，调处金融领域矛盾纠纷928件，结合“3·15”教育宣传周等活动组织开展线上线下金融知识教育宣传及风险提示1.2万次，人民群众金融服务获得感、幸福感、安全感不断提高。

“惠企”导向更鲜明

为落实落地中国银保监会让利实体经济相关政策要求，青岛银保监局聚焦“减轻企业负担”目标，以制造业和受疫情影响较大的服务业为重点，制定专项工作方案治理整顿银行业领域乱收费。并主动联系发改委、市场监管局等部门收集核实涉企乱收费问题线索，联合6部门出台专门方案，实行联合惩戒，形成协同治理的工作局面。去年，全辖通过银行自查和监管检查，发现违规收费、转嫁成本和质价不符等问题119个，涉及企业814户，督促清退费用553万元，内部问责26人次，问题整改率99%。引导银行机构规范服务定价与校准机制，2022年累计减免或下调146项服务价格，为企业减免支付结算等服务收费1.77亿元。

“为民”机制更健全

青岛银保监局始终以“人民为中心”，持续深化对金融工作政治性、人民性的认识，坚持把调解挺在前面，让消费者投诉咨询有道，不断提升金融消费者的获得感。

2022年，青岛银保监局发挥青岛12378全国示范分中心作用，保障群众诉求应接尽接，及时采取分流引导、教育疏导、窗口指导等措施，推动各类群众咨询办结率达到99%以上。持续打造行业领先的纠纷调解示范样板，打通“即访即调”“小额快处”等绿色通道，大力建设市区调解中心、县域调解工作站、社区调解服务点“三级网络”。在系统内率先推动调解工作站入驻县区法院，打造集调解、仲裁、诉讼、司法确认、心理安抚于一体的“一站式”司法联动示范点，形成以行业调解为基础，司法调解、行政调解有机衔接的大调解工作格局。去年全年累计调解案件928件，涉案金额2亿元，调解成功613件，签订协议金额1.1亿元，调解成功率增长89.78%。

“筑防”举措更多元

立足发挥金融教育的预防性保护作用，青岛银保监局坚持更接地气、更有温度的宣传方式，持之以恒、持续不断地开展金融知识教育宣传，筑牢金融风险防控线。通过人工智能及EAST系统等科技手段精准分析投诉数据，进一步聚焦重点风险和热点问题，推出“金融知识高校行”“金融线上宣讲课”“新市民金融服务进企业”等特色活动，初步形成多方联动、精准投放、务实高效的全媒体金融教育青岛特色。

围绕解决老年人“数字鸿沟”问题，青岛银保监局组织开展金融适老化服务体验月活动，找准涉老金融服务的痛点难点问题，指导改造老年人服务窗口，开通老年人绿色通道1200余个，推动电子银行、语音服务等适老化App改造200余次。

青岛银保监局表示，2023年将着力做好开展银行业保险业消费者权益宣传教育活动，提高“一站式”纠纷调解平台服务效能，加大违规行为查处力度，加快推动消保监管数字化智能化转型四方面工作。坚守人民至上，将人民群众对美好生活的向往作为努力方向，不断完善现代金融消保体制机制，守好人民群众“钱袋子”，把党的二十大作出的各项决策部署付诸行动、见之于成效，为建设更加科学、高效、可持续的社会综合治理体系贡献力量。

金融知识进社区 诚信金融提信心

——2023年3·15金融消费者权益保护教育宣传活动全面启动

构建和谐健康的金融消费环境，做好消费者权益保护工作，提升居民金融素养，是提振金融消费信心、构建文明典范城市的重要一环。今年，为进一步推进金融消费者权益保护工作，提升消费者风险意识和自我保护能力，不断践行金融工作政治性、人民性，青岛银保监局结合2023年银行保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题，联合青岛市委办、青岛日报报业集团，共同推出“创城有我金融护航 共筑诚信消费环境”金融机构走进新时代文明实践中心主题活动。

活动期间，以新时代文明实践中心（所、站）为据点，开展金融知识普及及宣传教育活动，将实践中心打造成金融知识普及区，切实提升社会公众金融素养，提振金融消费信心，让金融“活水”灌溉文明之花，为我市文明典范的底色贡献一份金融力量。

立足新时代文明实践中心 各大金融机构拓宽宣教阵地

本次活动将在新时代文明实践中心（所、站），设立“金融知识普及区”，提供金融宣传展板、海报等材料，将新时代文明实践中心（所、站）打造成金融知识宣传阵地，贴近市民需求做好金融知识教育宣传，扩大金融知识的普及面。

与此同时，为拓宽宣传途径，将组织金融机构走进新时代文明实践中心（所、站），开展

每月一次的金融知识普及小课堂，向社区居民提供金融知识普及，不断加强对消费者的金融知识教育宣传力度，提升公众金融知识储备。有效帮助市民识别金融产品风险，科学选择适合的金融产品，提升消费者满意度、提振金融消费信心，扩大行业影响力。并借助多种新媒体渠道推广，有针对性地为市民讲解金融知识，营造浓厚宣传氛围。活动期间，部分新时代文明实践中心（所、站）统一展示“3·15”活动展板，做到24小时全天候、不间断、不停歇的金融宣教。

结合网端全媒体 常态化、持续性联动宣传

活动期间，将结合“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题方向，围绕近期发生在各大金融机构的真实诚信金融案例，拍摄相关题材短视频。这些内容丰富、题材新颖的短视频将在各金融机构微信公众号平台、青岛日报全媒体平台传播，并主动对接社区、校园、工会、企业、乡村等群体的金融知识需求，持续进行金融知识宣传教育，构建普及金融知识的持续化、深入化机制，做好新时代金融服务工作，增强金融消费者的自我保护意识和风险防控意识，积极引导金融消费者正确使用金融服务，打通金融宣教的“最后一公里”，将金融知识送到群众身边，为青岛构建和谐金融环境贡献力量。

农行青岛分行：打通金融为民“最后一公里”

党的二十大强调，要坚持以人民为中心的发展思想，坚持在发展中保障和改善民生，不断实现人民对美好生活的向往。农行青岛分行坚持“客户至上”的服务理念，始终坚持金融服务的政治性、人民性，大力实施服务升温工程，升级打造“浓情暖域”网点服务品牌，承担社会责任，服务社会民生，不断完善消保制度体系、规范优化服务流程、注重金融知识宣传教育，依法保障金融消费者合法权益，消保服务质效显著提高。



开展“金融知识进社区”活动

急处置、消保审查、事中管控、事后监督、沟通协调等多项消保机制，积极推进消保工作与具体业务有机融合，为提升消保工作处理质效奠定坚实基础。

在消保工作全面强化基础之上，农行青岛分行把防控金融风险放到更加重要的位置，结合客户需求和特点，结合重要时间节点，组织开展面向不同群体的公益性金融知识宣传教育活动。采取创新宣教活动方式，通过录制短视频、制作漫画等方式丰富宣教活动形式，借助抖音、腾讯短视频等新媒体加大宣传力度，助力消费者提高金融素养，树立金融风险防范意识。打造金融教育示范基地，建立“山东科技大学消保驿站”，利用校园平台，通过线上线下，全方位持续开展校园常态化金融知识宣传教育活动。广泛开展普惠金融宣教，在营业网点、农贸市场、惠农通服务点、村委等人流集中场所，设立咨询台，张贴宣传海报，发放宣传折页等形式，宣传推广

农户金融重点产品。

优化消保服务 创新驱动服务品质不断提升

践行金融工作的政治性、人民性，重要驱动力在于科技赋能、创新突破，必须紧跟时代发展大势，把创新作为引领发展的第一动力。农行青岛分行创新服务手段，强化服务意识，推进消保服务管理水平再上新台阶。积极推动加强新市民金融服务工作，通过提供“专属产品、专属优惠、专属服务”高质量扩大金融供给，提升金融服务的均等性和便利度。灵活推进金融纠纷多元化化解，制定工作指引，积极与青岛市金融消费者权益保护协会合作，发挥第三方纠纷调解优势，提高纠纷处置效率。

科技创新，需与老龄化同行。为切实解决老年人应用智能技术困难，提高金融服务适老

化水平，农行青岛分行上线推广了“大字版”掌上银行，在辖内网点新增了65周岁以上老年客户专属的“Z”字开头服务叫号功能，使网点服务人员能第一时间识别，优先提供服务。同时，还上线了柜面业务指纹签名技术，作为手工签名、支付密码的补充形式，有效解决业务办理过程中老年人无法签名的实际困难，为老年或不识字客户提供无感金融服务。

服务创新，让业务走出网点。农行青岛分行营业网点及时接待和受理行动不便或身体欠佳等原因，无法亲临柜台办理业务的客户业务需求，第一时间在合规前提下提供上门服务，延伸服务触角。全辖157个营业网点，2022年累计为各类特殊客户群体提供上门服务6300余次，切实解决客户难题。积极开展“送金融服务下乡”活动，通过金融知识宣讲、防诈骗宣传、志愿服务、产品宣讲等方式，走出网点，累计开展服务活动2360余次，延伸网点服务触角，扩大服务半径，惠及更多城乡居民。

与此同时，大力增强消费者权益安全教育，各营业网点通过LED滚动字幕、张贴海报、营业大厅视频播放、发放宣传册等各种途径面向大众宣传防电信诈骗、防盗抢等知识，提高消费者安全保护意识。

升华品牌温度 用真诚服务点亮“浓情暖域”

新征程呼唤新担当，新使命激励新作为。作为紧密连接民生保供的行业，金融服务必须深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼的问题，让广大人民群众在日常生活中感受到金融的“温度”。农行青岛分行以党的二十大精神为指引，深入贯彻以人民为中心的发展理念，立足遍布城乡的营业网点，积极打造“浓情暖域”服务品牌。重点围绕环境提升、专区打造、敬老服务、延伸服务、标杆引领等方面，农行青岛分行承担社会责任，服务社会民生，让农行服务更有温度，让岛城市民更加暖心。

聚焦网点常见便民场景，农行青岛分行持续细化服务内容，优化厅堂环境，完善服务设施，打造暖心、放心、舒心的业务办理环境。根据客户特点，配备爱心座椅、老花镜、放大镜、轮椅、手机充电、雨伞、信息交流板等工具，在网点

人口醒目位置公示求助电话、铺设无障碍通道，帮助行动不便特殊客群畅通无阻。截至2022年末，已完成全市157个网点“浓情暖域”挂牌和便民服务区打造。

情系客户，真情服务。随着服务升温的持续推广，农行青岛分行网点涌现出越来越多的暖心故事。在农行客户宋先生面临着母亲即将手术，但老人社保卡办理后尚未领取的紧急时刻，青岛西海岸新区分行自贸区支行网点工作人员从客户切身利益出发当即提出解决方案，由该网点重新帮助老人办理社保卡，即时制卡、领卡，并积极协助客户协调医院方面顺利进入病房完成面签手续，随即又返回网点打开绿色通道，为客户优先办理。最终在网点工作人员全力协助之下，宋先生及时领取医保卡，其母亲得以顺利进行了手术，完成了一次“以人为本，生命至上”的暖心接力。

农行青岛分行用真情与专业持续守护着客户生命与财产安全。客户李大爷家中不幸遭遇大火，拿着被焚损毁的人民币来到农业银行青岛黄岛支行求助，虽然人民币经火烧损毁严重，大面积受到污染，修复难度较大，并且正值年关期间，网点业务繁忙，但工作人员急客户之所急，迅速汇报上级银行，安排工作人员进行人民币清点、修复，最终帮助李大爷挽回了8万余元人民币。

服务永无止境，用心方显真情，农行青岛分行将以“浓情暖域”服务品牌创建为契机，更加用心、用情、用力服务岛城市民，用实际行动打通金融为民“最后一公里”。



为客户提供暖心服务

紧抓消保工作 筑牢消费者权益保障基石

党的二十大报告指出，要“实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题”“增进民生福祉，提高人民生活品质”。为深入体现以人民为中心的发展思想，不断提升金融工作的政治性和人民性，农行青岛分行着力健全消保工作机制，持续提升服务效能，将消费者权益保护纳入行内各项考核评价方案，搭建起全方位、高水平的消保考核机制。

为织密金融消费者权益保护网，坚持机制先行。农行青岛分行建立各部门、各经营行消保联系人，明确专职消保人员岗位职责，加强消保人员专业性、独立性建设，强化消保工作重视程度。先后建立消费者投诉处理、重大事件应