

创新消保提质效 金融为民显担当

农行青岛分行消费者权益保护工作取得实效



近年来，农行青岛分行积极践行国有大型商业银行社会责任，根植岛城民生，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，认真贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，以维护金融消费者合法权益为核心，以提升客户体验为目标，积极践行“金融为民”的服务理念，不断提升金融工作的政治性和人民性，依法保障金融消费者合法权益，消保服务质量显著提高。

奋进新征程，总结再起航。正值3·15国际消费者权益日，农行青岛分行也向社会交出了一份消保“成绩单”，追溯成果，继往开来。



健全消保工作机制，持续提升服务效能

完善消保专项制度，夯实消保工作基础。一直以来，农行青岛分行高度重视消保工作，不断创新消保工作思路和举措，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。一是强化了消保工作重视程度。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。二是注重推进消保工作与具体业务有机融合。先后建立消费者投诉处理、重大事件应急处置、消保审查、事中管控、事后监督、沟通协调等多项消保机制，为提升消保工作处理质效奠定坚实基础。

积极履行社会责任，常态化开展金融宣教

农行青岛分行长期致力于加强消保工作培训、开展消费者金融知识宣教等工作，努力提升员工消保意识技能，积极履行社会责任，帮助消费者培育良好的金融消费理念。

农行青岛分行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教育宣传活动。一是创新宣教活动方式。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。二是打造金融教育示范基地。建立“山东科技大学消保驿站”，聚焦疫情防控，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活动。三是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。

优化创新消保服务，不断提升服务品质

农行青岛分行注重强化服务意识，创新服务手段，推进消保服务水平再上新台阶。一是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。二是推进金融纠纷多元化解。制定工作指引，积极与青岛市金融消费权益保护协会合作，发挥第三方纠纷调解优势，提高纠纷处置效率。三是增强消费者安全宣传教育。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通讯诈骗、防盗抢等知识，提高消费者安全保护意识。

下一步，农行青岛分行将用心、用情、用力推进消保服务与管理工作，不断推进全行消费者权益保护工作再上新台阶，为保护金融消费者合法权益、营造良好金融环境贡献青岛农行力量。

开“个人养老金账户” 如何选银行？

先行试点进展顺利 岛城个人养老金开户超54万户

去年，国家人力资源和社会保障部宣布，个人养老金制度启动实施。青岛市作为全国先行试点城市，同步启动实施了个人养老金制度。目前，我市个人养老金已经开户超54万户。

记者查询工、农、中、建、交、邮储、民生、兴业、浙商、平安等多家银行的APP，均已显示个人养老金开户操作入口。同时，个人所得税APP也进行了更新，新增“个人养老金扣除信息管理”功能。只是机构那么多，消费者具体该怎么选呢？

个人养老金开户超54万

今年43岁的魏女士是一位公司白领，看到个人养老金制度启动的消息，很是心动，所以趁着工作空闲的时候，来到交通银行办理个人养老金开户，顺便购买个人养老金金融产品。

交通银行青岛市分行工作人员介绍，目前，客户的主要年龄段在30岁到45岁之间，越来越多的年轻人开始认识到养老的重要性，提早做好养老投资规划。

“市民在购买个人养老金时，最关心的问题就是缴费凭证、缴存资金什么时候可以取出、投资这三个关注点。”青岛市人社养老保险处的工作人员介绍，目前，青岛市开办个人养老金业务的金融机构有6家国有大型商业银行、12家股份制银行、5家城市商业银行、11家理财公司、14家证券公司、7家独立基金销售机构和6家保险公司。截至2023年1月6日，我市个人养老金开户约54万户。

青岛市人力资源和社会保障局养老保险处处长张守海介绍，个人养老金需要由个人进行规划、投资，投资的个人养老金4类金融产品，都是经过银保监部门和证监部门进行严格审核把关确定的。建议参保人根据自己的实际情况和实



际能力购买。

选择何种机构开设账户？

去年11月18日，银保监会发布首批开办个人养老金业务的机构名单显示，23家商业银行和11家理财公司入围。23家可开办个人养老金业务的银行，包括6大行、12家股份制银行、5家城商行。

个人养老金参加人只能选择一家符合条件的商业银行确定一个资金账户，商业银行只能为同一参加人开立一个资金账户，即个人养老金资金账户具有唯一性。在首批名单中，银行作为大家最熟悉的金融机构，能够提供个人养老金账户的开设，也是养老金融产品的提供商、服务商，相较于其他机构，有更明显的优势。

此前，国信证券经济研究所金融业首席分析师王剑也曾撰文介绍，商业银行的优势主要体现为渠道优势和客户信任度高、稳健性和安全性高，拥有较为完善的内控体系以及较高的信息化水平，有助于提升个人养老金账户的管理能力和规范化运作水平，确保个人养老金资金的安全。

如何选择养老金的开户银行？

融360数字科技研究院分析师刘银平建议，由于个人养老金账户具有唯一性，在挑选的时候，要多比较了解。目前各家银行可投资的养老金融产品还不够丰富，还无法全面比较不同银行发行产品及代销产品的区别及优劣，建议尽量选择金融产品比较丰富、服务水平较高的银行。如果今后发现其他银行的养老金融产品更有优势，也可以更换银行，不过会比较麻烦。

“开养老金账户具有长期积累强制储蓄等作用，对个人来说利好较多，养老金账户下还可配置专属养老储蓄，利率高、期限灵活。”交通银行青岛分行沃德客户经理刘慈航建议，投资者应先冷静再决策，多作比较，最好选择自己熟悉的银行开立个人养老金账户。“比如我们行，在产品、服务方面有着较大优势，交行养老专区产品很丰富，另外网点也多，可以满足客户网点服务诉求，部分网点还设置了养老服务区。”

“参加人在选择个人养老金资金账户的开户银行时，首要考虑这个资金账户的功能，即基本账户服务、投资管理、个人养老金咨询三个方面。”他表示，每个人的养老需求和规划不同，应该购买哪种产品，如何基于个人养老需求进行资产配置，可能很多人都没有足够清晰的认识，这就需要开户银行从更为专业的角度提供咨询和建议。因此，能够提供更详尽投资咨询和建议的银行会更受参加人青睐。

除了考虑资金账户的功能外，参加人还可以将开户银行与自身已有金融服务的契合度纳入考量。一般来说，选择日常交易往来比较多的银行作为开户银行，更便于参加人对个人主账户和个人养老金资金账户进行统一管理，银行也会更了解参加人的资金状况和服务需求。

观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞