

优化消费环境 提振消费信心

青岛强化消保服务工作融合发展 推动增强消费持续内动力

消费是经济稳定运行的“压舱石”，也是推动经济增长的“主力军”。近年来，随着青岛消费规模持续扩大，消费结构改善优化，消费对青岛经济发展的作用进一步凸显。当然，这并不只是一串串令人振奋的数字，其背后离不开高质量消保助力。从长远来看，促进消费提质升级，不仅要营造安全放心环境让消费者“敢消费”，而且更要改善居民消费能力和预期，让消费者更加“能消费”，是居民消费从“有没有”转向“好不好”的必然要求。

“青岛经验”保驾护航

阳春三月，回暖的不仅仅是气温，消费市场“活力值”更是一路飙升。傍晚的台东商圈热闹非凡，美食街区“恣儿街”，凭借着可口美味的小吃、五彩缤纷的霓虹灯勾勒出浓浓的烟火气，吸引着八方来客，成为拉动区域经济发展的“新引擎”。消费，一头连接着生产，一头连接着生活，对经济增长具有持续拉动力。当下，岛城经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，居民消费呈现多样化、多层次、多方面的特点。青岛消费全业态的含“金”量，犹如茂盛的枝叶令人瞩目。而这给予营养的土壤便是由城金融监管单位及金融行业携手共建健全高层次、广覆盖、强约束的质量标准和消费

评价体系。通过搭建体系平台，强化岛城消费领域企业和个人信用体系建设，提高消费者主体意识和维权能力，创建安全放心的城市消费环境，为高质量发展注入强劲新动能。

人民是金融业的根本，唯有“本”固，方能“业”安，只有保护好消费者权益，才能有效保障金融业发展。近年来，金融科技高速发展，新兴金融产品和消费场景不断涌现，在为客户提供便捷体验的同时，也给消费者合法权益保护带来了挑战。其中，青岛银保监局紧扣数字金融的时代脉搏，精准定位不同人群金融知识结构特点，创新形式，充分运用传统和新兴媒体，促进消费者掌握金融知识、了解金融产品，建立金融消费纠纷多元化解决机制的要求，将大量金融消费纠纷以调解的方式化解，为金融纠纷多元化解决机制贡献“青岛经验”。

多方共建消费内生动力

今年2月，青岛银保监局、青岛市公安局、青岛市保险行业协会联合中国银保信公司强强联合成立“青岛市打击保险诈骗犯罪中心”，将推动行政执法和刑事司法高效有序衔接，构建“发现、识别、研判、处置”一体化案件查打新模式，切实发挥各方职责优势，强力打击保险欺诈犯罪行为，形成行

业反保险欺诈的高压态势。通过“以案说险”，引导基层群众保护好个人信息，提升自我保护能力和维权意识，各银行保险机构深入开展各类活动的同时，有力地宣传了银行保险业各项金融政策，有效提升自身责任意识和服务意识。进一步净化青岛金融市场环境，切实维护消费者的合法权益。

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，积极做好消费者权益保护工作，为新一年的工作开好局、起好步已是各行各业的共识。金融消费者权益保护关乎人民群众切身利益，关乎金融系统性风险防范和健康可持续发展。青岛银保监局率先作为，以金融业消费者保护的政策发布为引领，为2023年服务工作把脉定向，同时，权威推出消费者风险提示八大案例。通过各方携手共建“高质量消保生态”，塑造“消保为民”的浓厚氛围，提升消费者金融素养，重塑消费信心。消保工作只有起点，没有终点。自本日起，青岛早报联合青岛银保监局启动“强消保 树品牌 兴消费”2023青岛早报3·15“高质量消保生态”共建活动，以汇聚金融消费维权的各方力量，畅通消费维权渠道，增强消费者科学消费理性维权的能力，大力倡导信用文化，塑造信用社会，促进岛城金融市场高质量发展，激发市场活力，提振消费信心。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊

链接

2022—2023年度 银行保险业诚信品牌

●银行类

中国工商银行股份有限公司青岛市分行
中国建设银行股份有限公司青岛市分行
中国农业银行股份有限公司青岛市分行
中国银行股份有限公司青岛市分行
交通银行股份有限公司青岛分行
中国邮政储蓄银行股份有限公司青岛分行
青岛银行股份有限公司
中国光大银行股份有限公司青岛分行
青岛农村商业银行股份有限公司
招商银行股份有限公司青岛分行
平安银行股份有限公司青岛分行
上海浦东发展银行股份有限公司青岛分行
兴业银行股份有限公司青岛分行
华夏银行股份有限公司青岛分行
日照银行股份有限公司青岛分行
潍坊银行股份有限公司青岛分行

●保险类

中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司
泰康人寿保险有限责任公司青岛分公司
新华人寿保险股份有限公司青岛分公司
德华安顾人寿保险有限公司青岛分公司
合众人寿保险股份有限公司青岛分公司
建信人寿保险股份有限公司青岛分公司
太平人寿保险有限公司青岛分公司
中国平安人寿保险股份有限公司青岛分公司

工商银行青岛市分行

着力推动消费者权益保护工作高质量发展

近年来，工商银行青岛市分行坚守“人民金融”底色，践行“以客户为中心”的经营理念，立足岛城战略发展定位，持续完善消保工作体系，广泛普及金融知识，维护客户合法权益，解决群众急难愁盼问题，积极创造清朗公正的金融消费生态环境。

牢固消保为民理念 构建消保工作大格局

工商银行青岛市分行积极践行金融工作的政治性、人民性，充分发挥国有金融企业的社会担当，不断完善消保工作体制机制，强化消保工作的管理优势、竞争优势、发展优势，筑牢消保发展基石。

完善消保治理体系，坚守消保工作初心使命。从顶层设计入手，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设，把消保管理嵌入业务发展全流程，形成了10余个分行职能部门各司其职、全面覆盖18家支行的消保工作体系。

各级消保工作人员用心用情解决群众实际难题；树牢“消保创造价值”理念，做好产品重塑、流程优化等，不断深化“全行共同做消保”的工作格局。

优化全链条投诉管理，提升投诉治理效能以客户。持续优化投诉风险各层面和全流程管控措施，不断夯实投诉管理基础，提升投诉管理效能。一



积极开展消费者权益保护宣传活动，工行供图

方面，强化各环节投诉机制建设，建立了包括投诉首问负责制、支行行长一把手责任制、重大投诉快报机制、投诉快速响应及处理机制等在内的一系列投诉管理常态化机制，厘清事权责权，强化信息共享，提升投诉管理规范化水平。一方面，将监督问责作为推动投诉主体责任落实的重要抓手，通过全流程投诉监测、加大检查督导力度等方式，不断提高投诉管理的执行力和实效性，用心用力解决好消费者的急难愁盼问题。

践行金融服务承诺 普及金融消保知识

工商银行青岛市分行充分认识加强消保教育宣传对于构建和谐健康金

融消费环境的重要作用，始终致力于提升教育宣传工作的实效性、覆盖面及影响力，持续推动金融知识宣传渠道、形式、对象、内容创新，助力社会公众提升金融素养和金融风险防范能力。

因需而变，坚持做好常态化和集中式宣传教育。密切关注社会热点、焦点和民生领域重点问题，针对不同时期、不同客户群体的需求，适时组织开展金融教育宣传活动。积极响应每年监管部门集中组织开展的3·15消费者权益保护宣传、非法集资宣传月、守住钱袋子、金融知识万里行、金融知识进万家等主题宣教活动；结合春节、五一、母亲节、重阳节、中秋节、建军节等特殊节庆时点，组织开展多层次、深层次的常态化普及宣传，通过营业网点

公众教育专区、厅堂微沙龙等形式，走进老年机构、社区、企业、商户、校园、部队，贴近不同群体教育需求，走进群众。

扩面增效，针对不同群体普及特定金融知识。积极推进消保教育宣传通俗化、大众化，将金融知识融入“自导自演”的小品、情景剧和视频创作中，运用短平快的“互动宣讲”大众喜闻乐见的长图、手绘漫画等形式，把金融知识讲“新”、讲“活”、讲得更加生动有趣、通俗易懂。

协同创新，不断探索新的金融宣教工作模式。主动践行绿色金融和数字化教育宣传理念，不断探索拓展金融知识宣传教育新的工作模式。加强宣教作品创作，采取宣传短片、漫画长图、消保微课堂等生动活泼的形式，利用微信公众号、抖音等新媒体平台将金融知识传递给消费者。进一步规范网点电子屏、厅堂电视、海报屏等自有渠道的应用，将传统折页、海报、展板利用电子屏二次传播，由纸质材料“随时取用”转变为网点“随处可见”。积极参与广播、电视、网络媒体的《银保直通车》《3.15金融大讲堂》《金融会客厅》等栏目，参与监管部门组织开展的金融知识进课堂教案编写，推动教育宣传覆盖面、生动性和有效性的同步提升。

工商银行青岛市分行将急百姓之所急，想百姓之所想，普及百姓最需要的金融知识，不断提升金融服务水平和客户满意度。

观海新闻/青岛早报记者