

强化监管 谱写投资者保护新篇章

青岛证监局今年将围绕全面注册制改革主线把实事办到投资者心坎

值“3·15国际消费者权益日”之际，青岛证监局围绕“全面注册制 改革向未来”主题，精心组织策划形式多样的投保活动，普及全面注册制改革基本理念，积极营造辖区健康投资氛围。

2023年，青岛证监局将始终坚持践行监管“人民性”，围绕全面注册制改革这一主线，严厉打击侵害投资者合法权益违法违规行为，把实事办到投资者心坎，切实提高投资者信任度和认同感。

“3·15”投教活动丰富多彩

青岛证监局近日在奥帆中心组织举办“注册制在青岛·奥帆行”活动，设置全面注册制改革有奖竞答环节，引导参与者主动前往不同主题摊位学习，以答题形式普及注册制本质、与核准制区别、制度机制优化要点以及投资交易注意事项，吸引了广大市民游客踊跃参加。同时，还组织辖区证券从业人员和投资者开展“注册制在青岛·健步行”活动，沿途宣传全面注册制改革相关内容，及时解答参与者疑问。

此外，通过互联网投教路径，开设“金融知识微讲坛”线上投教专栏，选取全面注册制改革背景下投资者关注度较高的发行注册、交易机制以及投资理财等主题，组织辖区法人证券基金经营机构专家授课。自3月15日起，广大投资者和市民可在全景网通过关键词搜索该栏目免费观看。

创新突破投保工作显实效

2022年，青岛证监局坚持“日常监管与自律管理”“全面督导与重点关注”“正向引导和负面评价”相结合



“注册制在青岛·奥帆行”活动现场。证监局供图

的务实理念，上浮一层标准严要求、靠前一步作为抓督导，督促指导市场主体将法定义务做到位、把创新动作做出彩，多方合力使投资者保护工作取得显著成效。

投资者关系管理更进一步，投资者行权保障意识逐步增强。辖区上市公司2021年度股东大会全部提供网络投票，34家公司提前征询投资者意见，96%的公司参加集体业绩说明会或自行召开业绩说明会。2022年度，投资者网上集体接待日问题回复率提升至90.64%，48家公司安排投资者、基金经理及分析师现场参观座谈，39家公司组织路演、分析师会议等回答投资者提问。投教特色愈发鲜明，创新推出投保代言形象“海小宝”，创立“海小宝的投保日记”漫画集和“海小宝投资避雷指南”动画集，各证券基金期货经营机构

和上市公司积极宣传。投资者教育更接地气，线下投教走进景区、社区、地铁、商圈，多点开花；线上投教形式更加丰富。青岛市上市公司协会组织投资者走进青啤博物馆，青岛证券期货业协会设计防非“标点符号”系列公益海报投放青岛地铁，青岛财富管理基金业协会通过微信公众号定期宣传投保，青岛市非上市公众公司协会加强北交所专题培训研讨。此外，青岛尚和证券期货纠纷调解中心顺利运营，进一步提高了辖区纠纷调解承接能力。

精准务实开创投保新局面

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局起步之年，青岛证监局始终坚持践行监管“人民性”，围绕全面注册制改革这一主线，严厉打击侵害投资者合法权益违法违规行为，把实事办到投资者心坎，切实提高投资者信任度和认同感。一是以强化监管为突破点，对投资者关系管理不到位、投资者适当性义务履行不规范等市场主体，加大监管问责力度，形成支持合规主体优先发展、问题主体处处受限的监管导向，推动“投资者至上”理念深入人心。二是以全面注册制改革为中心点，深刻理解全面实行股票发行注册制的意义、制度安排和具体举措，发挥“百日讲坛”“海小宝”“金融知识微讲堂”品牌效应，组织辖区市场主体推出一批质量高有特色的投教活动和产品，引导发行人、中介服务机构、机构投资者和中小投资者明晰自身责任。三是以维权救济为着力点，优化诉求办理机制，解决投资者急难愁盼。指导青岛尚和证券期货纠纷调解中心提高调解硬实力，形成诉讼和非诉讼赔偿救济方式相互衔接、配合的联动机制，为投资者提供高效便捷的化解纠纷服务。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升

交通银行青岛分行 勇担社会责任 践行金融为民

近年来，交通银行青岛分行积极履行国有大型商业银行责任担当，以提升市民金融生活获得感、幸福感和安全感为己任，持续发力高质量服务供给，在消费者保护、适老和新青年服务等领域大有作为。



金融服务暖心提质。交行供图

长效消保 提升客户体验

交通银行青岛分行持续贯彻以人民为中心的发展思想，以维护金融消费者合法权益为宗旨，以提升客户体验为目标，持续完善消保工作长效机制，落实各项有效措施，为金融消费者合法权益保驾护航。

交通银行青岛分行在青岛市金融机构中第一批次成立了独立的消费者权益保护部；在系统内首家创新推出《员工消保执行手册》；在当地首家首单向青岛市金融消费者权益保护协会申请运用诉前调解成功化解金融纠纷，成为同业金融消保领域的学习案例……在行业中率先作为，树立起了消保服务的“交行标杆”。

持之以恒落实消保举措，构建“四化”工作机制。通过完善组织架构，管理实现体系化、优化服务流程，措施落实基层化、聚焦客户意见，诉源治理高效化以及健全工作机制，坚持执行刚性化的综合发力，促进形成金融消费者权益保护的有效机制，自2018年起人民银行组织年度消保评级以来，交通银行青岛分行连年取得优异成绩。

持之以恒推进基础规范建设，筑牢“三道”消保防线。交通银行青岛分行加强消保制度建设，完善“制防”、加强行为规范建设，发动“人防”、加强金融科技建

设，加固“技防”，探索建立完善消保工作长效机制持续做好风险防控，筑牢金融安全防护墙。

交通银行青岛分行持之以恒打造特色金融服务，深化“三项”服务工程。以切实解决金融消费者关心的热点难点问题为目标，打造“一把手”服务工程，抓实抓细各级人员消保服务工作的管理及执行工作；将做好金融消费者的教育工作作为一项重要工作内容，聚焦“一老一少”服务工程开展了一系列形式丰富、创新性强的教育活动；积极创新服务方式，实现“无障碍”金融服务工程。久久为功、善作善成，在踏踏实实为群众办实事的过程中，彰显了国有银行全面履行社会责任的良好形象。

品牌适老 暖心服务提质

交通银行青岛分行坚持围绕服务“国之大者”，突出打造普惠金融和养老金融等金融服务特色，将探索和发展“银发金融”“适老金融”作为积极落实国家重大决策部署的职责和使命。2022年8月5日，交通银行青岛分行联合青岛市人社局成功为青岛市首批5个“社银适老服务示范点”揭牌，标志着线上线下融合的便民惠民服务新模式正式落地。

笃行与探索，塑造了适老金字招牌。交通银行青岛分行坚持做好金融服务队伍“三业”综合素质的教育

培训，打造了一支专业过硬、政治过硬，兼备“专业态度、职业能力、敬业精神”三业素质于一体的敬老服务志愿者队伍。牢固树立消费者权益保护无小事的意识，对老年客户靠前服务，主动作为。

坚持金融为民，构建适老服务架构。交通银行青岛分行从完善和规范适老化的基础建设入手，打造“养老+健康”金融特色，畅通特殊“绿通”服务流程，确保老年客户业务办理顺畅，又获得温馨、安心、专属的服务体验。

坚持金融科技赋能，探索数字适老发展。“与老年人一起拥抱数字时代”的服务口号，推进智能化服务过程努力适应老年人需求，做到不让智能工具给老年人生活造成障碍。青岛交行的适老理念不断升级，目前，个人手机银行“关爱版”以及官方热线95559的智能识别服务，深得老年客群喜爱。

深度助“新” 做实普惠金融

新市民是城市建设的重要参与者，做好新市民金融服务是发展普惠金融的必要举措，也是满足人民对美好生活向往、促进全体人民共同富裕的必要举措。

2022年10月28日，交通银行青岛分行联合青岛市住房公积金管理中心举办“惠民租赁贷、助力新市民”战略合作签约仪式，正式推出“惠民租赁贷”产品，这是全国首个依托公积金数据、满足新市民群体租赁及消费需求的信用贷款产品，该产品的推出进一步提高了岛城新市民金融服务的可得性和便利性。“惠民租赁贷解决了我的燃眉之急，帮助我在青岛长住长安。”使用过该项产品的新市民朋友纷纷竖起大拇指。

交通银行青岛分行将以惠民租赁贷产品为契机，不断优化金融产品，创新服务模式，持续为岛城的新市民客群提供更便捷、高效、低成本的融资增信服务，更好地满足新市民合理的金融需求。

观海新闻/青岛早报记者