



工行青海省分行

践行金融为民 赋能美好生活

本报记者 小蕊



消费者权益保护体现在业务办理的每一个流程；

营业网点、各大支行因地制宜，让金融知识宣传全覆盖；

助企纾困，一场场金融“春风”助力企业乘“风”起航……

“金融为民”初心弥坚，深耕不辍笃行致远。保障消费者合法权益，构筑和谐稳定的金融消费环境，是实现经济高质量发展的必然要求。作为国有大型商业银行，工商银行青海省分行始终秉承“以人民为中心”的发展思想，严格落实人民银行、银保监会及工总行党委关于消费者权益保护工作的部署要求，主动将消费者权益保护融入经营管理工作全局，深耕细作，努力营造安心无忧的金融消费环境，持续增进金融消费者的获得感、幸福感和安全感。

普及金融知识 维护合法权益

3月3日下午，在兴海路街道中华巷社区，工商银行中心广场支行联合省分行法律事务部开展以“学习金融知识，提升金融素养”为主题的弘扬雷锋精神普及金融知识活动。

“如何防范各种看似无门槛的贷款套路？”

“常见的电信诈骗有哪些？”

工作人员统一穿着工作服，披挂绶带，在活动地点悬挂宣传横幅、摆放宣传资料，向到场的老年居民发放电信诈骗防骗指南及手册，通过穿插趣味问答送礼品的形式开展金融知识、防骗识骗知识讲解，介绍了电信诈骗、非法集资、金融诈骗等各类违法违规金融活动的基本特征、不法分子犯罪的常见手法及造成社会危害，重点普及了日常生活中所必要的金融知识和风险防范技能。

“现在的金融诈骗花样很多，防不胜防。”一名老人表示，自己平时很难接触到这些金融知识，当天可谓是一顿金融大餐，受益匪浅。

记者了解到，工商银行青海省分行自启动“2023年消费者权益保护宣传教育”活动以来，各支行网点积极开展形式多样的消费者权益日宣传活动。各支行利用网点橱窗、宣传栏、液晶电视、LED显示屏等载体宣传金融知识，各网点安排工作人员为消费者发放宣传资料，普及金融知识、开展金融风险教育。

3月9日下午，城中支行同省分行法律事务部走进青海交通职业技术学院，开展“共筑诚信消费环境提振金融消费信心”——金融知识进校园青年大讲堂，为学生们送去了一场妙趣横生的金融知识讲座。通过分发宣传折页、PPT讲解诈骗案

例警示、征信知识普及；互动问答，让到场的学生们全方位了解金融知识，同学们认真思考，积极参与答题，现场气氛热烈，活动得到学校师生的一致好评。

3月7日，工行西宁城西支行参加了由西宁市市场监督管理局牵头、西宁市消费者协会主办的2023年“3·15”国际消费者权益日宣传活动启动仪式，组织开展了以“服务贴心 消费伴您行”为主题的“3·15”金融消费者权益保护特色宣教活动。开展现场互动式宣教，形象生动地做好风险提示，为金融消费者及参会成员答疑解惑。同时，依托支行联合西宁市市场监督管理局等多家单位组建的西宁市支部手拉手联席会，以党建引领金融消保工作顺利开展。此外，依托综合行业异业联盟，强化宣教质效。增强金融消费者个人风险责任意识，提高防范化解金融风险能力，提升消保宣教效果。

创新金融产品

助力乡村振兴

为全面贯彻党的二十大精神及中央一号文件要求，深入贯彻落实习近平总书记关于“三农”工作要求，该行制定下发了《关于青海分行金融支持绿色农牧业高质量发展的实施意见》，进一步提高青海分行“三农”金融服务水平、服务生态文明高地建设。同时，加快涉农特色产品创新及营销推动工作，积极推进“三农”领域普惠金融发展，于3月初成功发放首笔个人端“青海e农贷”，该产品的落地弥补了首笔涉农领域线上专属产品的空白。此外，稳步推进“贷动振兴福到乡村”旺季营销活动，抢抓开年春耕备耕的业务窗口期，重点围绕涉农客群阶段资金需求，以“青海e农贷”“种植e贷”为抓手，全力保障农资供应、农业生产信贷需求。

念好“三字诀”

激发网点“新动能”

走进工行青海省分行所辖各大网点，映入眼帘的是整齐明亮的大厅和工作人员笑意盈盈的脸庞，可以看到大堂经理在智能服务区热情地指导客户办理业务，可以看到客户经理在理财服务区专业地向客户介绍各类理财产品，可以看到客户在等候区一米线外有序地等待叫号……

近年来，工商银行青海省分行狠抓网点建设，塑造良好的品牌形象。念好“三字诀”，以全新的形象激发网点活力，助力人民满意银行建设。

强调“细”字，坚持暖心细心，聚焦人文关怀。从各大网点设置的供残障人士使用的坡道到坡道旁边公示求助电话和呼叫按钮；从网点入口处公示的网点营业时间到周边营业的网点及同业的地址和联系方式……处处体现着工行服务的细心。

突出“实”字，抓实服务工作，聚焦便民利民。该行在营业网点内打造共享服务区，面向环卫工人、快递员、交通警察及其他户外作业人员等广大劳动者，提供“歇歇脚”“喝口水”“充充电”“上上网”等服务内容的惠民服务体系。利用网点现有的空间和服务设施，向广大劳动者提供休息座椅、饮水设施、手机充电、Wi-Fi无线上网、公众教育、点验钞机、老花镜等8项惠民服务设施。

坚持“强”字，完善服务体验，聚焦服务细节。强化厅堂服务力量，确保客户进店有关注、客户沟通有质量、客户需求有满足。加强岗位联动互补机制建设，确保网点各服务区等均有人值守、有人服务、有人递补。网点采用以会代训的方式，通过晨夕会学习，全面强化网点人员业务及服务规范的能力。对于老、弱、病、残、孕等特殊客户全程予以关注，及时帮助。

消费者权益保护有力度，金融知识普及有广度，高品质服务有厚度，今后，工行青海省分行将以更加强烈的责任感使命感持续发力，从更高的起点持续推进消费者权益保护工作，持续提升金融消费者获得感、幸福感和安全感，积极助力青海金融业高质量发展。

打好助企纾困“组合拳” 彰显大行担当

为有效贯彻落实金融助企纾困各项工作要求，扎实推进助企暖企春风行动，工行青海省分行主动靠前服务，坚持服务实体经济本源，持续做实做细普惠金融服务，积极出台有效精准的助企纾困措施，帮助中小企业纾困解难，以实际行动践行国有大行责任担当。

——在融资成本上做“减”法。积极落实小微企业助企纾困政策，延续人民银行等部门关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的优惠政策，推动全省消费市场不断复苏回暖；开展分期付款手续费折扣优惠活动，推动实体经济融资成本稳步下降，助力金融服务实体经济质效持续提升；开展信用卡和个人信用贷款客户延期还款服务等有效缓解客户还款压力。

——在信贷政策方面做“加”法。该行强化组织推动，开展系列助企暖企专项行动。分支行层面成立“助企暖企春风行动”工作专班和柔性团队，负责助企暖企

专项行动落地实施，13家支行先后走访企业近四百家，通过增加信贷投放、减费让利、延本延息等措施助企暖企。配套优质资源，加大政策优惠支持力度。行业信贷政策方面，积极向总行申请光伏制造产业、新能源领域项目贷款审批权限和利率优惠，以最大单笔业务审批权限、最优利率助力工业企业项目开工建设。丰富产品体系，提升金融服务效能。针对大中型工业企业技术改造提升金融需求，创新开发“制造业企业技术提升支持贷款”，主要满足企业更新设备、工艺升级、环保改造、信息化改造或数字化升级等生产技术应用需求；针对普惠型企业，建立线上线下一体化融资产品体系，“网贷通”“税务贷”等产品以自主便捷、期限灵活等便利性特点满足企业快速、灵活流动资金用款需求，小企业经营性物业贷、标准厂房按揭贷款满足企业购置固定资产、资产改扩建用款

需求。

——积极参与促消费活动，提振消费信心。工商银行青海省分行聚焦“组织开展丰富多样的促消费活动”“创新消费场景”和“充分释放消费潜力”，于3月8日联合青海省商务厅等单位正式启动“助企暖企春风行动 扩内需促消费 三八国际劳动妇女节专场活动”，以直达消费者的补贴举措，助力区域消费经济复苏，实现稳市场、促消费工作“开门红”，持续营造“助企暖企、扩内需促消费”的氛围。本次活动投入百万级消费券带动千万级消费提升，进一步展现工行践行金融为民、服务实体的大行担当。

——减息让利促发展，普惠小微有温度。2022年累计发放普惠型小微企业贷款23.45亿元，减费让利额约在1000万元以上。今年以来，累计发放普惠型小微企业贷款1.88亿元，对部分重点普惠贷款产品降低贷款利率。

