



交通银行青海省分行

以客户为中心提供“有温度”的金融服务

本报记者 悠然



一直以来,交通银行青海省分行持续贯彻以人民为中心的发展思想和服务理念,完善消费者权益保护制度体系,扎实推进消费者权益保护工作,不断提升客户体验,增强消费者获得感和安全感,赢得市场认可。该行始终高度重视金融消费者权益保护工作和树立业内口碑,坚持“一个交行,一个客户”的服务理念,遵循“创造共同价值,提供最好服务”的核心要义,以客户为中心,以保护金融消费者权益为目的,持续加强消费者权益保护工作。在服务工作中紧紧围绕网点转型的新常态、互联网金融的新形势,持续推进服务标准化、规范化、特色化,不断提高消费者满意度。

党建引领

不断丰富金融知识宣传活动

一直以来,交通银行青海省分行不断推动金融知识与党建、团建工作充分融合,深刻领会习近平总书记关于志愿服务要“弘扬奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。该行深入走进西宁市城北区朝阳商贸城市场开展金融知识宣传活动,向商户宣传减费让利、防范电信诈骗、“断卡行动”、非法集资、反假币等知识宣传,深入

服务金融消费者;人事部、办公室等多个党支部联合海湖广场社区党委联合开展金融知识进社区等党群融合式主题活动;城东支行党支部走进青海生科中小企业创业园与青海生科联合党支部开展金融知识宣传讲座;城中支行党支部积极与青海省老年大学党支部共同开展联学联建及志愿服务活动,不断丰富金融知识宣传

活动形式,主动将金融知识送进社区、企业、医院,送到消费者身边,扩大宣传覆盖面。同时,建立线上线下一体化公众教育宣传平台,获得良好效果。2022年起,青海省分行围绕“姣姣说消保”金融知识宣传品牌,推出系列宣传活动,多渠道点击、收看,收听量逐期上涨,目前已上线开展宣传10余期。收到良好的宣传效果。



普惠金融

激发小微实体经济活力

2023年,为切实增强普惠金融服务能力,加大普惠金融的可获得性和普适性,交通银行青海省分行在交通银行总行的坚强领导下,在各监管单位的大力帮助下,该行多次组织召开工作会议,研究和部署普惠金融业务发展相关工作,把普惠金融作为主抓、主推的重点工作,严格落实推进总行和监管单位关于普惠金融相关政策,坚决履行国有大行社会责任,帮助和改善小微企业营商环境,促进实体经济全面复苏和发展。截至2023年2月末,本年度交通银行青海省分行普惠型小微企业信贷业务投放量破亿元,业务投放领域涉及产业链金融服务、商圈经营周转、医药卫生、交通物流、烟草零售、小微制造业等。

下一步,交通银行青海省分行将继续立足于服务实体经济,严格落实相关要求,继续降低小微企业信贷融资成本,鼓励更多小微企业在风险可控的前提下扩大生产经营,加强小微实体经济活力,为“十四五”时期普惠金融发展贡献力量。

精准宣传

不断扩大金融知识宣传覆盖面

为加大宣传受众人数,提升宣传覆盖面,交通银行青海省分行不断丰富宣传渠道、创新宣传形式。2022年以来交通银行青海省分行通过行内短信平台先后向全行客户发送了金融知识宣传教育短信30余万条,并积极发布金融知识宣传内容,充分利用电子媒体受众群体面广的特点,不断扩大金融知识宣传覆盖面。同时,交通银行青海省分行不断提升原创宣传作品质量,制作《谨防钓鱼网站,杜绝非法集资》《钱放在银行卡里安全吗?》《警惕理财“飞单”,只需做好以下几步》等原创图文,通过线上公众号等渠道不断扩大宣传力度。积极推广《平凡世界中的你,向你打开了查阅权限》互动点亮全国主要城市地标小游戏,增强金融教育趣味性和互动性。大力宣传手机银行《金融为民 交行相伴》暨守住“钱袋子”教育宣传《互动答题》,引导客户参与推广金融知识有奖竞答活动,了解消费者对教育宣传内容的掌握程度,做到精准宣传。

金融教育

提升特殊群体金融服务满意度



日前,交通银行青海省分行在海东市乐都区蒲台乡圈窝村开展3·15消费者权益日宣传活动。此次活动,交通银行青海省分行注重重点区域、特殊群体金融教育,提升金融服务满意度,增强对农村、边远等重点地区的金融教育辐射及涵盖,聚焦“一老一少一新”等重点群体,组织开展公益性、针对性强的专项金融教育宣传活动,帮助老年人、新市民等群体解决数字鸿沟问题。

多项举措

做实做细消费者权益保护工作

“以客户为中心”始终是交通银行青海省分行消费者权益保护工作的出发点和落脚点。日常工作中,该行主要围绕做好消费者权益全流程管理、做好消保服务提升、落实好客户意见的处理三项工作做实做细。

“以客户为中心”做好消费者权益全流程管理工作。抓好产品销售前、中、后三个环节的管控,售前严管风险把控、售中强化合规管理、售后完善监督及维权调解。始终坚持“4S”原则,将适合的产品在适合的渠道由适合的销售人员销售给适合的客户,充分尊重消费者的自主选择权、公平交易权等权益。

“以客户为中心”做好消保服务提升工作。一是积极打造“交银养老老服务示范网点”,为了服务好特殊客群,交通银行青海省分行丰

富健全线下+线上相结合的模式,线下渠道为老年人提供专享绿色通道,线上通过“关爱版”大字手机银行APP,优化自助机具页面显示,便于老年人使用、查找和操作。二是为了提升金融知识宣传的针对性,该行印制了《姣姣伴你共成长》消保知识宣传手册,并通过制作消保知识专题的漫画、小视频、情景剧等,以多种形式开展公众教育宣传,使得公众教育宣传的形式更加生动、丰富,受到广大金融消费者的喜爱。

“以客户为中心”落实好客户意见的处理。高度重视客户意见的全流程处理是该行提升消保工作的重要手段。从客户反映的问题中,深入进行分析挖掘,找到服务短板,了解金融消费者的诉求,及时优化完善各项服务处理流程,不断提升客户的服务体验。

关注老少

守住金融消费者“钱袋子”

该行始终关注“一老一少”及新市民等重点群体,将老年及青少年作为宣传工作重点,特印制《姣姣伴你共成长》(第三册)适老版本、青少年版本及普通版本,拍摄《姣姣说消保 温暖常相伴》等创新金融知识宣传短剧,以生动活泼的“姣姣”卡通形象有的放矢,突出重点、生动有趣地传播金融知识。宣传内容聚焦老年人及青少年日常生活中最常遇见的金融热点常识,如提示老年客户识破不法分子“保本保息高收益”的金融陷阱,选择正规金融机构投资理财;又如指导前往厅堂的老年客户使用“关爱版”,推动解决“数字鸿沟”,实现更大范围消费公平;再如提示青少年人远离非法“校园贷”、注重个人征信、防范电信诈骗等内容。

共筑诚信消费环境
提振金融消费信心

始于1908 · 您的财富管理银行

交通银行
BANK OF COMMUNICATIONS