



青海银行

深耕消保护航消费彰显“青”力担当

本报记者 刘瑜



秉持以人民为中心的发展思想,践行地方银行的社会责任,青海银行因地制宜,结合实际,认真贯彻落实党的二十大精神,深刻认识“金融为民”的政治性和人民性,聚焦金融消费者实际需求,以消费者为中心强化金融消费者权益保护工作,切实维护消费者合法权益。

3·15国际消费者权益日来临之际,青海银行启动以“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”为主题的消费者权益保护教育宣传周活动,深入贯彻监管部门要求,持续增强服务主动性,扎根地方、服务地方、服务市民,以“真诚、高效、精细、贴心”的服务打造消费者权益保护“金钟罩”,为构建和谐金融环境注入青行力量。

聚焦金融惠民

构建和谐金融环境

以优化完善工作机制为抓手,规范业务操作流程,促进交易公平,交易自主;完善投诉处理机制,畅通投诉处理流程,倾听消费者心声,快速响应消费者诉求;关注社会热点、新业态盲点等,及时开展宣传教育及风险提示,筑就消费者权益保护“防火墙”。

加强金融政策解读和金融知识宣传,提振金融消费者对我国经济发展的信心,增强广大人民群众的获得感、幸福感、安全

感。积极履行金融机构的社会责任,以全辖营业网点为宣传阵地,设立金融知识宣传服务站,以日常生活场景为切入点,借助宣传海报和折页,用通俗易懂的语言向前来办理业务的客户讲金融知识、提供义务咨询服务,以点带面,构建长效宣传机制。

金融服务宣讲队始终奋战在服务群众的最前线,拓新挖潜的最前沿,引入金融“活水”的最前端,重点聚焦“一老一少一新”,整合内部资源,进社区、进商圈、进

广场、进企业、进校园、进农村(牧区)等地,把金融知识、金融政策宣讲课堂搬到市民身边去,走进青少年群体,深入农牧区腹地,结合地域特色,运用藏汉双语、运用通俗易懂的方式为消费者提高金融素养,为新市民、青少年、农牧民讲解信贷政策、宣讲预防电信诈骗、防范非法集资知识、反假币等金融知识,有效增强了农牧民防范风险的能力,提升了新市民的金融素养,树立了青少年正确的消费观。



做好反诈宣传

守好群众“钱袋子”

自《中华人民共和国反电信网络诈骗法》于2022年12月1日起正式施行以来,青海银行不断加强反诈反诈的社会责任感,把做好反诈反诈宣传作为“我为群众办实事”活动的一项具体措施,加强相关法律法规和政策文件的学习,切实做到反诈宣传常态化开展。

一方面,为全面理解和准确把握法律的条例内容,进一步提升业务人员知识储备和风险防范意识,促进宣传活动和宣传内容更加优质化,全行员工分批对该法律等相关反诈防诈知识内容进行统筹学习;另一方面,全行员工以“反诈拒赌,安全支付”“支付为民、开户不难”为宣传主题,紧紧围绕《反电信网络诈骗法》相关内容,制作宣传小视频、长图漫画、微电影以及宣传海报、折页等。员工们集思广益,以人民群众想看爱看为导向,制作内容新颖、通俗易懂,富有创意的短视频和漫画,并积极在微信朋友圈、抖音、快手、微信工作群等转发,进一步提升了传播量,强化了互联网传播效应,增强了群众对《反电信网络诈骗法》的认识和理解,营造了浓厚的反诈舆论氛围。同时,充分利用网点厅堂开展宣传。在营业网点企业文化橱窗播放《反电信网络诈骗法》宣传视频,引导前来办理业务的客户观看,让广大客户了解到《反电信网络诈骗法》的相关知识;在营业网点和柜台醒目位置悬挂和张贴打击治理电信网络诈骗犯罪和优化账户服务的横幅及宣传提示,并提醒客户阅知;发挥网点大堂经理金融知识讲解员作用,对前来办理业务等候的客户,主动在现场进行电信网络诈骗犯罪和知识的讲解,使客户在办理业务的同时了解到最新的电信网络诈骗手法和金融最新政策。



借助宣传东风

扩大金融影响力

聚焦客户融资需求,弘扬金融正能量。为使宣传活动真正做到全民受益,扩大宣传教育普及工作的宽度和广度,青海银行积极创新宣传思路、拓宽宣传渠道,因地制宜开展形式多样的线上教育宣传,发挥

自有媒体及互联网线上渠道作用,利用媒介传播力、公信力和影响力,加大线上服务推广力度,更大程度地提升宣传广度,构建全方位宣传阵营和网络,提升宣传效果,增强宣传实效。

延伸服务触角

扩大服务半径

将爱心与金融融合,扩大服务半径,持之以恒关爱“夕阳红”,在营业大厅为老年人提供轮椅、老花镜、防诈骗宣传册等物品,自助机具设备设置“简洁版”“大字版”等功能,灵活采取上门服务 and 远程视频服务等安全便利方式,积极“缩短”老年客户群体到营业网点办理业务的路程,随时保障老年人需求。

关注小微企业,助力市场主体纾困发展。聚焦绿色金融,夯实普惠金融基底。紧紧围绕精准扶贫方略和乡村振兴

兴战略,将信贷资源向金融帮扶群体倾斜,不断增强脱贫地区和脱贫群众内生发展动力,为巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接提供资金支持。累计发放金融精准扶贫贷款3.79亿元,普惠小微信用贷款0.24亿元,“青行惠农贷”8.74亿元,充分发挥小微企业金融债券作用,惠及小微企业、个体工商户、民营企业、新型农业经营主体等市场主体,为中小微企业发展注入金融活水,为本地生态文明和经济社会高质量发展作出积极贡献。

简化开户流程

优化账户服务

为切实解决小微企业、流动就业群体等开户难的问题,根据人民银行西宁中心支行工作部署,青海银行持续提升银行账户管理质效,对小微企业及流动就业群体等推行“简易开户”服务,通过简化辅助证明材料,开立账户功能与客户身份核实程度、风险等级相匹配的银行结算账户,来满足小微企业和流动就业群体开户需求。此外,不断利用科技手段提升企业银行账户服务水平,企业客户可通过青海银行微信公众号预约开户网点及开户时间,在开户各阶段可

以查询全流程进度。同时,持续推进银行账户业务线上办理渠道。目前手机银行可办理Ⅱ类电子账户申请、账户绑定、久悬户激活、Ⅱ类电子账户销户、银行账户功能升级等功能;视频银行通过人脸识别、身份核查、视频交互等,可以办理完成客户信息维护、账户密码重置、账户正式挂失、信用卡激活、信用卡密码重置、信用卡个人信息维护、信用卡自动还款账户绑定、单位法定代表人开户意愿线上核实和上门核实交易等非现金业务。

