

2023年青海省“金融消费者权益保护教育宣传月”系列报道——办好为民实事，回应社会关切

青海银行：金融为民，助力拥抱美好生活

■ 本报记者 啸宇

金融惠民 书写普惠画卷

青海银行锚定服务实体经济和人民美好生活的“主航道”，全面落实党的二十大对经济金融工作的新部署新要求，深入践行主题教育活动和以人民为中心的发展思想，从战略高度将普惠金融作为全行转型发展的重要抓手，书写普惠金融新画卷。

青海银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将党建工作与普惠金融深度融合，探索形成了“红色党建、绿色普惠发展”的党建工作理念。同时，积极推进“助企暖企春风行动”，聚焦主责主业、聚焦专题调研、聚焦问题导向，入企宣讲，实地调研，走访客户，实现有效信贷投放。充分发挥机制灵活、决策链条短、优惠项目多、服务品质优、产品体系全的独特优势，秉承“吸收的存款全部用于支持全省经济社会发展”的原则，改善金融供给，发展普惠金融，持续激发市场主体发展活力，以积极的姿态、一流的服务为我省经济社会发展注入金融“活水”。

普惠金融是高质量发展的内在要求，人民对美好生活的向往是金融机构坚守“金融为民”的初心使命。青海银行将紧跟国家战略导向，不断强化普惠金融服务能力，增加经济“含普惠量”，描绘出助力经济向“普惠”而行的美好画卷。



金融动能 助力乡村振兴

金融“活水”浇灌美丽乡村，助力实现农业强、农村美、农民富！

在国家纵深推进乡村振兴战略大背景下，青海银行乘“时”而上，顺“势”而为，以党建为引领，勇担为农牧民谋幸福、为乡村谋振兴的初心使命，不断推进金融服务向乡村下沉，打造面向乡村群众的金融服务生态圈，书写了让“三农”百姓喜笑颜开的振兴篇章。

作为党领导下的地方金融机构，青海银行进一步提高政治站位，强化责任担当，自觉把思想和行动统一到党中央、省委关于全面推进乡村振兴的决策部署上来。全行上下始终坚持以人民为中心的发展思想，全面提升金融服务能力水平，让广大农牧民群众有更多、更直接、更实在的获得感、幸福感、安全感。

围绕乡村振兴战略，结合农牧业生产的季节特点和生产周期，推出“青行兴农贷”农户循环贷款产品，同时，加大线上化改造力度，有效解决涉农信贷业务发展瓶颈，为农牧户、新型农业经营主体提供更多资金支持。建立健全符合乡村振兴和县域地区普惠群体需求的综合金融服务体系，进一步加大金融服务“三农三牧”力度。

全面推进乡村振兴对农村金融服务提出了更高要求。青海银行将持续推进金融产品创新，提升金融服务水平，积极探索“普惠金融乡村服务站”示范点，不断拓展服务“三农”的广度和深度，切实满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求，做好金融服务乡村振兴战略“合格答卷人”，持续为地方经济社会发展注入更多金融活水。

切实提升社会公众金融素养，维护金融消费者合法权益，营造公平公正、诚信有序市场环境……目前，金融消费者权益保护教育宣传月活动正在全国开展。

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，以教育宣传月活动为牵引，为民办实事工作为抓手，将传递消费者权益保护理念与为民办实事相结合，扎实做好基础金融服务，着力提振金融消费信心，助力百姓拥抱美好生活。



金融服务 护航老年生活

长期以来，青海银行坚持以客户为中心，积极履行社会责任，下沉服务重心，用更有温度、更有速度、更有深度的金融服务满足广大老年客户群体的金融需求，不仅做好了老百姓“家门口的银行”，还做好了老百姓“身边的服务银行”。

走进青海银行各营业网点，业务办理全程“绿色通道”。由于不会使用手机银行、看不懂智能设备操作界面、对数字金融缺乏安全感等原因，部分老年人在接受基本金融服务时形成了“数字鸿沟”。对此，青海银行各营业网点进行了全方位“适老化”改造，除优化老年客户服务流程、配备老年人专属硬件设施外，还在厅堂服务上狠下功夫。

由于一些老年客户行动不便、患病卧床等原因无法走进网点办理业务，青

海银行特事特办，及时提供上门服务，让他们足不出户就享受到“一站式”便民金融服务。

近年来，电信诈骗、非法集资等常常将目光投向容易受骗的老年客群，这些场景在银行也是屡见不鲜。青海银行工作人员立足老年人切身利益，对老年人耐心地尽到提醒义务。此外，青海银行相关部门及各分支机构工作人员还深入社区、集市、养老院等场所，开展系列主题宣传活动，全方位提升老年客群的风险防范意识和能力。

当前，“适老化”服务已经成为青海银行金融服务的重中之重。未来，青海银行将继续践行爱老敬老的社会责任，不断提高人性化、精细化服务水平，用实际行动护航老年客户群体的幸福生活。



金融为民 回应百姓心声

青海银行秉持金融为民初心，聚焦消费者需求，扎实做好基础金融服务，为群众引好路、办实事，为“六个现代化新青海”建设贡献力量，为现代美丽幸福大西宁建设增添融融暖意。

青海银行打造以客户为中心的差异化服务品牌，坚持以人民为中心，切实履行消费者权益保护主体责任，倾听消费者心声，了解消费者诉求，查找引发投诉根源问题，解决好消费者合理诉求，进一步提升服务水平。各营业网点醒目位置公示投诉渠道与投诉流程，采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”管理模式，保证消费者诉求得到及时、有效的反馈，增强消费者的信任感和满意度。

青海银行以新一轮金融监管机构、消费者权益保护职能调整改革为契机，进一步完善和加强消费者权益保护力度，提供完善的维权渠道使消费者的利益得到切实保障。

