

“人民群众的关切点，就是金融服务的着力点。”作为国有大行，中国工商银行青海省分行（以下简称“工行青海省分行”）始终牢记国之大事，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻落实中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，更加积极、主动地融入中国式现代化青海建设，坚持金融工作的政治性、人民性，坚定不移走中国特色金融发展之路，矢志“做人民满意的银行”。

中央金融工作会议强调，中国特色金融发展之路必须坚持党中央对金融工作的集中统一领导，坚持以人民为中心的价值取向。金融消费者权益保护作为金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域，必须始终把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上，把暖民心、惠民生的事办好。时值2024年“3·15”国际消费者权益保护教育宣传之际，工行青海省分行再次打出消费者权益保护“组合拳”，将保护金融消费者权益作为各项工作的出发点和落脚点，不断提升为民服务的新境界。



工行青海省分行：

以实干践行金融为民的责任担当

本报记者 张弘机

坚持以人民为中心 绘就消费者权益保护新图景

高质量金融教育宣传

展现国有大行担当和温度

“3·15”消费者权益保护教育宣传周“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”活动……回望2023年，一场场金融教育宣传活动历历在目，盘点成效硕果累累——

2023年，工行青海省分行严格按照监管和总行工作要求，高度重视、精心策划，持续深化集中化、常态化、特色化的金融教育宣传体系，积极构建广覆盖、多层次、多渠道的金融教育宣传工作格局，不断加强对重点群体、重点区域的靶向教育宣传，扎实开展系列活动，切实扩大活动成果，着力营造浓厚教育宣传氛围，用高质量的金融教育宣传展现了国有大行的担当和温度。

一年来，“集中化+常态化”金融教育宣传体系进一步完善；一场场聚焦重点、形式多样的金融教育宣传活动持续不断；将金融教育宣传融入全行经营发展全过程的足迹清晰可见；在线上教育平台，微信公众号、抖音、快手等平台，以金融教育宣传普及为主题的新闻、消息、小知识、直播处处可见，金融教育宣传能力稳步提升……

据悉，2023年全年，工行青海省分行共组织各类教育宣传活动1317次，参与网点79个，线上推送点击阅读量60.9万余次，发放纸质宣传资料8.6万余份，媒体宣传报道130余次，累计向73.45万余人次开展金融知识普及。



2024年，在以“金融消保在身边 保障权益防风险”为主题的“3·15”国际消费者权益保护教育宣传活动中，工行青海省分行坚持以人民为中心的价值取向，主动适应不同消费群体个性化、多元化需求，整合统筹行内外优质教育宣传资源，因地制宜、分类施策、靶向发力，高效务实宣传金融政策、提示金融风险，倡导理性投资观念，持续提升消费者金融素养、金融安全意识和依法维权能力，不断增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

聚焦“三个提升” 加强重点群体教育宣传

工行青海省分行将强化重点群体关爱有机融入教育宣传月活动，重点做好提升老年人、残疾人等群体服务体验，提升青少年群体财商能力，提升乡村居民群体识假防骗能力。“三个提升”，充分展现工行青海省分行践行金融为民理念的责任担当。

春节过后，一位老年客户来到民和川垣新区支行柜台，想要启用一张退伍军人保障卡。由于老人情况特殊，无法通过厅堂智能柜台自助办理业务，大堂经理立即与高柜柜员沟通，为老人开通了绿色通道。而此时正值退伍军人补贴发放的时刻，老人显得有些焦虑。但在大堂经理贴心的帮助下，柜员立即行动，协助客户填写单据，干净利索帮助这名退伍军人办理好开卡业务。随后，大堂经理陪送老人离开网点……如此温馨的服务让客户对工作人员连声感谢。

对银行的关怀和周到感到非常满意。

为更好满足老弱病残等特殊群体的金融服务需求，民和川垣新区支行从硬件环境和软件服务两方面着手，打造更适合特殊人群的网络环境。提供无障碍机动车停车位，配备无障碍通道和轮椅，在明显位置设置无障碍服务标识及服务热线电话，同时把服务特殊客户作为日常消费者服务的重要工作，为老弱病残孕、军人等特殊消费群体开通“绿色通道”。

做好“四个加强” 深化重点领域和关键环节管理

工行青海省分行将提升消保治理管理能力全面纳入教育宣传月活动，做好加强产品销售行为管理、加强消保风险全流程管理、加强重点群体消保培训力度、加强“工行驿站+”服务场景建设“四个加强”，推动监管总行政策要求深度融入全行经营发展各环节、各链条。

“在新的历史条件下，中国工商银行青海省分行坚定不移走中国特色金融发展之路，不断建立健全养老金融体系，着力做好养老金融服务，为银发客群提供优质金融体验……”《金融高管讲消保中》系列微视频中，工行青海省分行党委书记、行长博来以亲和的口吻、生动的案例，向公众普及金融知识，传递金融机构的责任担当，营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”良好氛围，让金融知识融入消费者生活。

为进一步维护金融消费者合法

权益，提升消费者金融素养和金融安全意识，营造积极良好的金融消费环境。工行青海省分行全系统在领导干部的示范引领下，相继开展“高管说消保”活动。

作为其中之一的湟中支行及辖属的三家营业网点，利用晨会时间，认真组织开展消保专题培训，重点学习个人信息保护、消费适当性管理、产品销售行为管理、厅堂现场服务管理、投诉处理技巧等相关内容，对网点各个条线人员提升消保风险把控能力起到积极促进作用。同时支行办公室邀请支行消保主管行长一并参加晨会，开展“高管说消保”活动，对“3·15”宣传期间重点工作进行再强调，确保各项活动扎实有序开展。

“营业网点是广大客户直接接触的营业场所，我们的消保工作要从营业网点直接传递到每一位客户，不折不扣做好消费者权益保护。”该支行消保主管行长表示。

强化“四个普及” 发挥综合金融服务优势

工行青海省分行将助力消费者提振消费信心积极纳入教育宣传月活动，强化普及八项基本权利、普及金融纠纷多元化解机制、普及国家金融政策措施、普及诚实守信知识。“四个普及”，推动教育宣传工作更好服务经济社会发展大局。

持续做好金融教育宣传，是工行青海省分行全系统践行责任担当的生动诠释。

近期，中心广场支行通过两个月的邀约体验，将金融服务意识与服务文化融入日常工作中，积极践行金融工作的人民性，提升客户体验，关切金融消费者诉求，深化服务内涵，丰富服务生态，履行社会责任，不断提升金融服务覆盖面和触及深度，获得了广大金融消费者的认可，金融消费者服务体验得到了提升，打通了线上线下服务流程断点、实现了金融消费者服务线上线下全流程订单化管理、网点服务痛点问题得到有效缓解。

在城南新区支行，行内电视持续滚动播放着宣传视频，在醒目位置摆放反诈、存款保险、征信等宣传资料，在客户办理业务时为客户讲解消费者权益保护知识，积极践行“金融消保在身边 保障权益防风险”的承诺。