

■ 本报实习记者 李静

建行青海省分行：

坚守金融为民初心 构建和谐消费环境



建行青海果洛支行到班玛县赛来塘镇开展消保教育宣传活动。



建行西宁城北支行联合省残联等多家单位开展“参与扶残助残文明实践 其他和谐文明社会”主题公益活动。

夯实基础

——筑牢金融消保“四梁八柱”体系

为全力保障青海金融消费者的权益，建行青海省分行先后制定、修订了《中国建设银行青海省分行消费者权益保护规划（2023—2025年）》《中国建设银行青海省分行消费投诉管理实施细则（2023年版）》《中国建设银行青海省分行消费者权益保护重大事件应急处理实施细则（2023年版）》《中国建设银行青海省分行消保重大事件应急预案（2023年版）》《中国建设银行青海省分行金融消费纠纷多元化解管理办法（2023年版）》《中国建设银行青海省分行消费者权益保护审查实施细则（2023年版）》等相关制度体制机制。截至2023年底，共建立了4项总体工作机制、5项投诉管理制度、2项消费者权益保护制度、2项消保审查管理制度、4项产品风险及双录管理制度、1项合作机构管理实施意见，打造了一套与时俱进、较为完备的消保管理制度体系，切实筑牢消费者权益保护体系的“四梁八柱”。

结合消保工作三年规划，建行青海省分行还制定了《银行保险机构消费者权益保护管理办法》工作落实计划，持续完善消保制度、机制和流程，将消保工作要求全面融入产品和服务的各环节，深度融入业务管理，全面规范经营行为，形成上下级联动、条线间联合的良好氛围，实现“全员工、全业务、全流程”的消保工作格局。

金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业可持续健康发展的推动者。做好金融消费者权益保护工作，既是银行义不容辞的职责和使命，也是提升自身经营发展水平的客观要求。

过去的一年，中国建设银行青海省分行（以下简称建行青海省分行）坚持以人民为中心的发展思想和“以客户为中心”的经营理念，履行国有大行责任担当，把做好消保工作作为塑造核心竞争力的重要基础，积极开展金融知识教育宣传、持续推动消费者权益保护工作在各业务环节有效贯彻执行，促进消保与业务工作融合发展，大力提升消费者权益保护工作系统化水平，让普惠之光照耀千家万户，让金融活水流动起来，提升消费者金融素养，构建和谐金融消费环境，让金融知识更普及，让金融服务更贴心，让金融环境更美好。



建行西宁支行走进大通县黄家寨镇中心学校开展“爱满六一 情暖乡村”金融知识教育宣传活动。

建行西宁城东支行组织暑期“建习生”深入湟源县红色教育基地小高陵村开展金融知识宣传活动。

压实责任

——树牢消保事前防范意识

建行青海省分行深刻认识到投诉管理工作的重要性。在投诉管理工作中，建行青海省分行紧扣金融工作的政治性、人民性要求，压实主体责任，严格落实投诉管理“一把手负责制”，逐渐形成了由省分行行长亲自跟踪、督办投诉压降，各级机构“一把手”亲自过问、认真落实的工作机制。同时，建行青海省分行聚焦重点业务

领域和重点岗位，加大督导力度，严格落实“首问负责制”和重大问题“一把手负责制”，有效化解投诉。通过数据分析和风险研判，进一步加大溯源整改……通过一系列压实责任的工作举措，近三年全渠道投诉数量同比降幅分别为16.83%、39.58%、50.25%，实现“三连降”。

此外，建行青海省分行还树牢消保审

查事前防范意识，实现了消保审查线上全流程管理模式，有效提升消保审查数字化水平。为从源头防范金融风险，保护消费者权益，加强全行消费者权益保护审查工作管理，该行修订印发了《中国建设银行青海省分行消费者权益保护审查实施细则（2023年版）》，指导全辖遵循“消费者权益、依法合规、事前防范、独立审慎、公平客观、应审尽审、分类分级管理”原则开展消保审查工作。去年，审查事项共862件，提出审查意见107件，消保审查意见采纳率100%，产品和服务审查覆盖率为100%，有效发挥了“事前预防”作用，筑牢消费者权益保护的第一道防线。

过去的一年，建行青海省分行构建立体化全覆盖的宣传矩阵，实现消保教育宣传全覆盖。

【构建消保课程体系】由优秀基层消保员工担任主播，将日常工作中服务客户的典型案例转化为实际教学素材，讲述消保知识的同时，让客户感受到建行“温暖消保”。课程制作采用“动画、演讲、单人播讲、多人互动”等形式讲述建行消保故事，用客户喜闻乐见的方式传授金融消保知识，让群众真正“学得会、看得懂、用得上”。

【组织消保教育宣传活动】在每年“3·15”活动中，建行青海省分行始终坚持常态化金融知识教育宣传，通过宣传活动进一步提高了金融消费者对金融知识的认知和了解，提升了公众金融安全意识和风险认知能力，增强了消费者维护合法权益的意识和能力。

【升级消保3D数字化】为了实现金融知识触手可及，把消费者权益保护“搬”上手机屏幕，建行青海省分行坚持科技赋能，充分发挥数字化教育宣传优势，运用3D建模、VR全景技术，依托消保3D数字化展厅，以“技术流”的专业精神打造“多彩消保数字化3D展厅（青海馆）”。其中，展厅中嵌入的建行青海省分行自主研发的消费者权益保护小游戏“游学乐”，活学活用科技手段，将原本枯燥的知识采用互动游戏的形式实现，寓教于乐的方式，使金融消费者能够更轻松、愉快地了解消费者权益保护和学习基础金融知识，提升普及效果。

矩阵宣传

——实现消保教育宣传立体化全覆盖

【开展特色消保宣传活动】关注“一老一小”，建行青海省分行针对不同人群客户开展特色消保宣传活动。围绕老年人预防电信网络诈骗、防范非法金融活动，培养理财投资习惯等主题，通过数字化教育宣传，教会老年人通过正规渠道参与金融活动，引导老年人不乱投、不乱贷，帮助老年人适应数字生活，跨越数字鸿沟；通过数字化、系列化金融教育助力青少年健康成长，为全社会的金融健康贡献消保力量；面向新市民客群，构建创业就业、住房安居、一老一小、医疗保障和基础金融服务等五大服务场景，初步构建覆盖广泛、产品丰富、服务高效、保障有力的新市民综合服务体系。

此外，推进重点领域金融知识教育宣传，开展了旺季营销、针对“新市民”群体、围绕劳动者群体、全力维护省内经济金融安全和消费者合法权益等方面的主题教育宣传活动，全年，全覆盖、矩阵宣传，拓展线上化教育宣传的深度和广度，把金融温度融入百姓生活。

【充分发挥金融教育示范基地效能】认真落实监管部门有关工作要求，积极推进“金融教育宣传基地”建设。建行青海省分行依托适老化省级金融教育示范基地——“银龄之家”和青少年省级金融教育示范基地——“青葵园地”，积极开展“银龄之家”“青葵园地”系青年“特色金融知识教育宣传”活动，将爱老助老和消保知识学习相结合，将日常教育与消保知识学习相融合，充分发挥金融教育示范基地功能，促进老年客群对金融风险的关注，助力青少年对金融素养的养成。一方面充分利用人工智能、语音图像识别、多媒体互动等金融科技，多措并举解决老年客户金融服务难题；另一方面从关爱青少年财商教育角度出发，精心打造了“金智惠民”系列课程，开展金融知识进校园活动，并邀请网点周边学校学生参观体验智慧银行科技理念，帮助青少年理性对待理财、谨防电信诈骗，积累金融安全常识。

【开展差异化金融知识教育宣传】坚持服务民生，建行青海省分行开展“请进来”金融知识教育宣传工作，充分利用97家营业网点、365台ATM自助设备及371台STM设备布放大型教育宣传活页海报，通过网点LED显示屏、液晶电视等载体，持续播放活动口号，用好网点资源开展宣传。发挥“劳动者港湾”便捷服务作用，邀请社区居民、户外劳动者，走进“劳动者港湾”开展专题活动；开展“走出去”金融知识普及工作。依托网点辐射周边，融入百姓生活圈，通过六“心”做好六“进”，切实做到进校园“护未来”，共建平安校园；进社区“惠民生”，保护居民权益；进商圈“讲风险”，守护群众“钱袋”；进村镇“提素养”，保护村民权益；进企业“普智能”，实现金融共赢；进部队“讲权益”，惠及一线官兵。



建行青海分行走进西宁市中心广场开展3·15金融知识宣传活动。



建行西宁城北支行走进小桥社区爱老幸福食堂开展“书香敬老 悦享人生”金融知识宣传活动。

开创新篇

——奋力构建和谐金融消费环境

春潮乘风来，奋进正当时。

新的一年，金融消保工作也有了新的要求，建行青海省分行作为国有大行将认真贯彻落实最新监管要求，践行金融为民的使命担当，进一步促进消保工作与业务深度融合。

【好做法】积极开展纠纷多元化解，建行青海省分行将充分运用投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，及时妥善解决客户问题，同时深挖监管移送投诉反映出的问题原因，聚焦重点、靶向发力，从源头上推动投诉问题溯源整改，将矛盾化解在源头，依法妥善解决消费者的合理诉求，切实提升金融消费者体验和满意度。

【好做法】筑牢数字底座，发挥消费者金融教育新优势。建行青海省分行将拓维升级数字化金融教育，让客户寓教于乐学习金融知识。持续推进“多彩消保3D数字化展厅”线上宣传，利用3D技术带来“虚拟+现实”延展体验，使人在展厅内自由行走，让数字技术惠及人民广泛的日常生活，为百姓提供美好、趣味、丰富的体验，推进“金融+科技+生活”的多元融合；融入新业态，让客户在“衣食住行”中享受金融教育乐趣。创新“智慧政务+数字化金融教育”，积极探索服务数字政府建设新模式，让政务服务更有温度。聚焦大消费生态，借助大型商超、零售商户，扩大活动传播力，实现“扫码支付+数字化金融教育”一键触达；关注重点消费群体，充分考虑一老一小、新市民、少数民族、残障人士等重点群体的利益和金融消费需求，针对其特点提供个性化的产品和服务，开展特色化教育宣传活动，提升个性化服务能力。

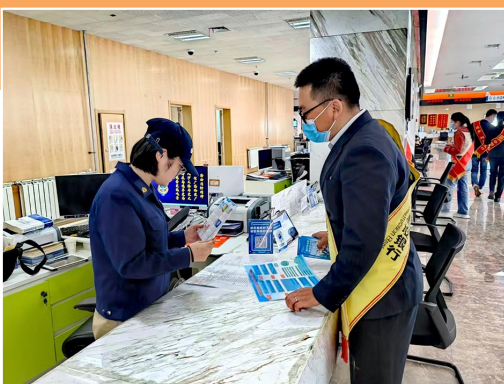
【好做法】着力提升投诉处理质效，建行青海省分行将压实主体责任，切实发挥投诉管理第一责任人作用，认真落实监管要求，建立健全分级管理、分层推进、职责清晰、协同配合、信息共享的投诉管理体系；深化投诉分类分级处理，根据不同类型投诉实行差别化处理和分级督办，不断提高各类投诉的流转和办理质效，做到“件件有落实，事事有回应”；针对在投诉处理和

管理工作中漠视或侵害客户利益，对客户投诉不作为、乱作为等行为，加大督导和查处力度，并严格按照监管规定和行内制度要求进行问责处理。

征途漫漫，惟有奋斗。新的一年，建行青海省分行将持续贯彻以人民为中心的发展思想，持续加强金融消费者权益保障工作，为青海高质量发展注入金融活力。



建行青海省分行开展3·15主题宣传活动走进技术学院为大学生宣传消保知识。



建行青海海西州分行前往海西州行政服务中心向政府工作人员和消费者宣传普及金融知识。



建行青海玉树支行联合玉树银保监局走进八一职校开展3·15金融知识宣传活动。



建行青海省分行走进青海民族大学开展金融知识进校园宣传活动。