

又到一年“3·15”国际消费者权益日。如何进一步完善消费者权益保护体系,高质量做好金融消费者权益保护工作?中国银行青海省分行深感重任在肩。

扎根青海四十余载,中国银行青海省分行始终胸怀“国之大者”,强化使命担当,深刻把握金融工作的政治性、人民性,把以人民为中心的价值取向贯穿到做好金融工作的全过程、各方面,着力在服务实体经济、优化消费者服务方面积极探索,从金融知识宣传普及到防范金融风险,从打通金融服务“最后一公里”到推动金融服务“更深入一层”,不断以实际行动书写着“金融为民”的崭新答卷。



中国银行青海省分行：践行金融为民初心 全力保护消费者权益

本报记者 樊娅楠

实干笃行 把金融服务工作做到人民群众心坎上

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域。

中国银行青海省分行始终坚持把人民对金融的需要、群众对金融的关切放在心上,以普惠金融的方式利民生、促消费,加大对个体工商户等客群的对接服务力度,联动青海省个体私营经济协会开展专项服务行动,2023年累计为超过1300户个体工商户提供授信支持近4亿元。依托交易流水、相关专认证等,为个体工商户量身定制“流水贷”等服务方案,简化业务流程及授信资料,服务质效显著提升。强化支持小微企业首贷客户群体,加大对首贷客户的服务力度,2023年新增小微企业法人首贷客户近300户。

为更好地服务小微企业,除“惠如愿·中银e企赢”平台外,中国银行青海省分行综合考虑客户具体情况及市场发展情况,采取差异化利率定价机制对信贷工厂小微企业授信客户执行优惠利率,支持普惠企业蓬勃发展。针对专精特新、科创型、绿色环保产业及新型农业经营主体等小微企业借款主体,在现有利率定价标准的基础上,继续给予5BP至10BP的利率下浮优惠政策。2023年共为近300户小微企业节省利息支出近4000万元。

在持续探索“金融+养老”相互促进、协调发展规划中,中行将更多金融服务资源纳入养老金融服务权益体系,为地方百姓做好金融服务保障。围绕数字金融赋能,中行通过互联网场景产品外嵌,实现了跨区域客户服务,同时不断加强提升个人绿色账户线上权益体系迭代升级,依托数字金融赋能工具,持续支撑和扩大绿色金融产品供给。在促进省内先进制造业和现代服务业深度融合方面,中行重点支持水利、公路、电力、铁路等领域项目,截至2023年末,累计投放基础设施对公贷款140余亿元。

为将金融服务输送至“最后一公里”,中国银行青海省分行不断延伸网点网络布局,计划在近年持续推动网点覆盖面,着力破解解平衡网点少的痛点问题。2023年9月,该行海东民和县支行已经建成落地并投入使用。



加强宣导 把金融消保工作做到人民群众心坎上

组建宣传小组“走出去”开展金融知识普及工作,在消费者与金融机构之间架起“连心桥”。

该行以各营业网点厅堂为主阵地,组织微沙龙、设立咨询台,为消费者解答金融问题,宣讲反诈、防骗、如何合理选择合适的金融产品等,全力打造贴心、放心、暖心的金融服务平台。

聚焦重点人群、热点问题,在线下开展“五进”系列活动,将金融知识送到群众中去,做让群众“记得住”的金融宣传员……

中国银行青海省分行以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的,宣导金融政策、提示金融风险,倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。重点围绕“一老一少一新”以及特殊群体,开展常态化普及宣传,仅2023年,受众人群就达到350万余人次。

在西宁市、海东市等地,中国银行青海省分行员工走进社区,开展以“关爱老年人,守住‘养老钱’”“汇聚金融力量 共创美好生活”等为主题的宣传活动,有针对性地为广大老年人普及金融知识;在海西州格尔木市,联合格尔木市残疾人联合会深入企业开展反诈宣传,结合不同行业与人群,有针对性地



率先挂牌成立 把“金融为民”做到人民群众心坎上

3月12日,国家金融监督管理总局青海监管局、青海省高级人民法院共同主办的“2024年青海省金融纠纷调解工作推进会”在中国银行青海省分行成功举行。会上,为中国银行青海省分行等11家首批设立金融纠纷调解室的银行保险机构进行授牌,共同促进金融领域矛盾纠纷源头治理,促进全省金融市场和谐健康发展。

为充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用,近年来,中国银行青海省分行在消费者权益保护工作上持续发力,秉承着“能调则调、应调尽调”原则,扎实推进金融纠纷多元化解的宣传和引导。2023年,中国银行青海省分行成功调解案件金额约400万元。

“今后,我们将以金融调解室为推进工作的新起点,探索建立健全专业高效、有机衔接、便捷便民的金融纠纷多元化解机制,帮助群众合理维权,提升消费者风险意识和自我保护能力,让预防为主、调解优先的新时代‘枫桥经验’在金融领域不断践行深入,切实维护金融消费者合法权益。”中国银行青海省分行相关负责人表示。