



“把初心写在行动上，把使命落在岗位上。”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“更深层一层”，不断以实际行动书写着“金融为民”的崭新答卷。

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，必须始终对人民金融的需要、群众对金融的关切放在心上，把暖民心、惠民生的事办好。

金秋9月，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。

中国工商银行青海省分行：

守护每一份信任 共创金融和谐

◆ 本报记者 师晓琼

持之以恒

助力教育健康等事业发展

2024“爱目行动”第十季“与光明同行”走进青海……十年探索，十年开拓，“爱目行动”通过“理念传播、义务筛查、课题研究、医疗帮扶、志愿服务”等方式创建和推广公益模式，旨在从根源上解决儿童视力合格率偏低的问题，全心全意呵护儿童视力健康。

活动的正式启动，标志着2024“爱目行动”第10季与光明同行青海站正式启动。此次活动将在青海地区持续开展，专业的医疗团队将深入学校为孩子们进行全面的视力筛查、建档立卡，并为有需要的孩子提供个性化治疗方案。

工行青海省分行始终坚守金融为民本色，积极履行中央驻青企业社会责任，连续四年主办“爱目行动”青海站公益活动。在过去的三年中，“爱目行动”已为近5万名儿童开展了视力筛查，为2500余名儿童免费捐赠了合格眼镜，为60余名儿童提供了专家手术治疗绿色通道及帮扶。工行青海省分行在青藏高原这片美丽的土地上，不仅积极投身于促进我省经济发展的实践，还持之以恒地助力教育、健康及文体事业的繁荣发展。更怀揣着一份深情厚意，以公益为桥梁，筑造好青海少年儿童眼睛的“希望工程”。



“消保·为民”

推动金融服务到身边

人民群众的关切点，就是金融服务的着力点。此次活动开始后，工行青海省分行组织“为民办实事”活动，聚焦群众急难愁盼问题，认真落实金融惠民利民举措，不断提升金融服务质效，持续增强人民群众金融获得感、幸福感、安全感。

为落实金融惠民利民举措，工行青海省分行积极宣传监管及推进各项惠民利民举措，全力服务实体经济、保障群众利益，积极发挥金融服务主力军作用。同时，向大众普及消保基础知识，帮助公众提升权利和责任意识。普及存款、储蓄国债、存款保险等基础金融知识，讲解理财、基金、保险等不同产品的风险收益特征及投资策略，提高公众风险防范意识，引导树立理性投资理念。



“消保·守护” 倾情守护您的权益

9月14日，一位白发苍苍的老人神色慌张地来到工行城北支行营业室，要求通过自助终端办理大额转账业务。

客服经理发现该客户已连续三天前往网点办理开通手机银行、调整网银限额、大额转账等业务，凭着敏锐的职业直觉和老人的异常举动，他感觉老人疑似遭遇电信网络诈骗，随即通知了网点负责人。

网点负责人耐心询问老人的转账用途、与收款人关系等信息时，老人支支吾吾刻意回避相关问题。网点人员意识到这可

能是一起典型的电信诈骗。

网点人员一边安抚老人的情绪，一边向公安机关报案，民警到网点详细了解情况，老人说自己接到了“公检法”的电话，称其涉嫌一起重大金融犯罪，必须将所有资金转移到“安全账户”以配合调查，民警确认老人遭遇了一起典型的冒充公检法部门的电信网络诈骗。

起初老人半信半疑，民警联系到老人的儿子，在民警和网点工作人员的耐心劝导和反诈宣传下，老人恍然大悟。工行城北支行

营业室通过银警合力、各岗位联动，成功堵截了这起针对老年人、冒充公检法部门的电信网络诈骗，为客户避免了重大经济损失。

近年来，工行青海省分行分类别、分人群、多渠道、多形式、多元化地开展金融教育、提示业务风险，引导人民群众识别非法金融活动，有效维护自身权益。揭露非法金融广告、非法金融中介、非法集资、“代理维权”“黑灰产”、“套路贷”、非法荐股、虚假征信修复等不法行为的手段和特点，避免盲目跟风和冲动交易，切实守护好“钱袋子”。

“消保·诚信” 照亮和谐之路

为积极响应构建和谐社会的号召，工行青海省分行举办“消保诚信筑和谐”活动，旨在全面提升员工的诚信意识与消费者权益保护素养。

活动着重加强员工关于消费者权益保护的培训，涵盖金融消费者基本权益、销售适当性、个人信息保护及金融营销宣传等关键领域，致力于培育具有中国特色的金融文化，弘扬诚实守信、依法合规的价值观。

同时，强化销售适当性管理，确保金融产品、销售渠道与目标客户的精准匹配，规范服务流程，切实保障消费者的知情权和自

主选择权。深化客户投诉治理，积极响应总行及监管部门要求，通过源头治理、金融纠纷多元化解等措施，不断提升客户诉求解决效率，并在行内开展“客户投诉溯源治理宣传月”活动，全面提升治理水平。

此外，为引导全行员工树立诚信理念，举办“推进行业诚信建设 培育中国特色金融文化”主题征文活动，让诚信文化和金融消费者权益保护成为全行员工的共同价值取向。通过此次活动，将进一步提升客户服务体验，夯实本机构高质量发展基础，扎实推进人民满意银行建设，为构建和谐社

会贡献力量。

工行青海省分行坚持在深化客户投诉治理上赓续前行，认真落实总行和当地监管部门客户投诉溯源治理、金融纠纷多元化解等要求，持续做好重点业务和热点问题监测分析，不断提升客户诉求解决体验。在“客户投诉溯源治理宣传月”活动中，通过组织开展投诉治理相关制度集中学习、“每日一案”专题学习、网点主题晨会专题培训、行内典型投诉案例通报、对投诉多的网点进行会诊帮扶等措施，全面推动全行客户投诉治理工作提质增效。

“消保·担当” 共筑和谐金融环境

金秋九月的庙庄社，土族纳顿节的欢声笑语中，迎来了一场特别的金融教育活动，这是民和金融监管支局与工行民和支行携手，为前河乡上湾村的村民们精心准备的一份节日礼物。

活动现场，彩旗与横幅交织成一片欢乐的海洋。工行民和支行的宣教人员与村民们一同欢庆纳顿节，他们巧妙地将金融知识融入到节日活动中，通过发放图文并茂的折页、现场答疑解惑，以及“一对一”送教上门服务，让村民们在欢笑中轻松学到了实用的金融知识。

“大喇叭”也加入了这场金融知识宣教，它循环播放着通俗易懂的金融知识资讯，将智慧的声音传递到田间地头，让每一位村民都能感受到金融的温暖与关怀。

这场金融教育活动让村民们在家门口就学到实用的金融知识，提升了他们的金融

素养和权责意识。今后这样的活动还将继续在山乡之间开展，为构建和谐金融环境、推动金融行业健康发展贡献力量。

为提升县域居民金融获得感和服务满意度，该行特组织“担当新使命 消保县域行”专项活动，聚焦薄弱地区和重点群体，深入欠发达地区、乡村、牧区等，关注老年人、青少年等个性化需求，围绕群众日常金融服务场景，开展有针对性的金融教育活动。

为加强活动效果，工行青海省分行利用基层网点、农村普惠金融服务点等宣传阵地，与金融监管分局支局、基层政府部门等机构紧密合作，形成金融教育合力。通过“乡村大喇叭”“金融知识赶大集”等形式，让金融教育直达基层，帮助群众学金融、懂金融、信金融、用金融。

工行乐都支行也于9月12日一大早，由

消保主管行长带队前往仓家峡村一带开展“为群众送知识”活动。向流动牧民、少数民族群体发放宣传折页、宣传手册，现场一对一讲解金融惠民政策，根据实际需求普及适老金融服务、电信诈骗、金融消费者八项权益、个人信息安全、理性投资、存贷款、国债等各类相关金融知识，同时通过讲解实例的方式加深流动牧民及少数民族群体对金融知识的学习了解，有效提升金融风险防范意识。

“我们这里离城镇较远，大家对金融知识不太了解，很感谢工行工作人员能来到这里，为我们送来更多的金融知识。”现场牧民们告诉记者。

该行还将金融教育宣传与“兴农万里行”乡村金融服务活动有机融合，发挥乡村金融服务队作用，紧密结合“三农”客群需求，真正打通金融教育宣传“最后一公里”。