



坚守社会责任,擦亮金融为民服务底色。过去一年,青海大通农村商业银行股份有限公司(以下简称:大通农商银行)坚持以人民为中心的发展思想,加大金融教育宣传下沉力度,丰富县域基层地区教育宣传形式,提升基层消费者金融素养,营造和谐健康的金融消费环境,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,让金融活水流动起来,金融普惠之光照耀千家万户,大通农商银行打出消费者权益保护“组合拳”,以保护消费者权益作为金融工作的出发点和落脚点,不断书写为民服务的时代篇章。

大通农商银行:

金融为民擦亮服务底色

◆ 本报实习记者 文月婷



强管理 巩固高质量发展基石

固本强基,行稳致远。大通农商银行以强烈的责任感和使命感,积极展现金融行业为民服务理念,进一步推进行业诚信建设,大力培育和弘扬诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化,营造守信互信、共践共行的良好社会氛围。

强化内部学习。坚持党建引领,深入践行“五要五不”要求,学习宣传主题方案及诚信金融知识等内容,规范各业务主管部门自身营销宣传行为,执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,将合适的产品通过合适的渠道销售给合适的消费者,在员工中树立正确的经营观、业绩观、风险观,从源头上切实保障金融消费者的合法权益。

加强顶层设计。大通农商银行制定《青海大通农村商业银行股份有限公司金融消费者投诉管理办法及处理流程》《青海大通农村商业银行股份有限公司金融消费者营销宣传管理办法》《青海大通农村商业银行股份有限公司柜面做好老年客户金融服务工作应急预案》等系列规章制度,化解人民群众急难愁盼的问题,以高质量金融服务回馈每一位客户。

规范服务流程。为切实推进行业诚信建设,将诚实守信融入金融服务的全流程,通过现场及非现场检查监督,以消费者权益保护审查、业务办理风险提示等形式不断提高服务能力与服务水平,优化金融服务,针对特殊人群提供上门服务活动,加大金融服务下沉力度,深入践行“源于为您”的服务理念。



金融宣传进校园 守护青春助成长

为了提升青少年的金融素养,增强金融防范意识,进一步强化金融知识普及教育工作,大通农商银行将金融知识送进校园,为学生们的青春之路点亮一盏明灯。

大通农商银行走进校园,走进金融教育示范基地,让学生体验一场不同的金融课堂,在校内普及征信知识,树立

诚信意识,培育社会诚信价值观。同时,讲解常见的电信网络诈骗类型、个人信息保护、反洗钱等金融知识,揭露金融诈骗套路,提醒师生们要妥善保护个人信息,警惕各类金融诈骗,并呼吁师生们向家人及身边的朋友普及所学金融知识。另一方面,引导学生们参观金融教育示范基地,阐述红色金融史、钱币变迁史,

让他们了解我国的金融发展过程,通过参观各功能区普及金融消费者权益保护、防范电信诈骗、个人信息安全保护、理性维权等方面的金融知识,并且组织学生观看系列防范电信网络诈骗及保护个人信息的案例视频,以案说险,提醒学生消费者群体提高风险防范意识,依法维护自身权益。



暖民心 用心用情扎根基层

大通农商银行以“金融为民谱新篇,守护权益防风险”为主题,贴近社会公众需求,创新活动形式,做到“客户在哪里,消保宣传就跟到哪里”。同时,加强对农村地区、边远地区等重点区域宣传普及力度,展现金融教育新风尚。通过全辖32家支行LED屏宣传、电视循环播放宣传口号及征信金融知识视频宣传,并制作以“推进行业诚信建设,培育中国特色金融文化”为主题的宣传折页,采取厅堂微沙龙、宣传咨询台等形式充分发挥阵地优势,发挥网点宣传作用。

巧用乡村“大喇叭”,金融宣传进万家。大通农商银行用青海方言拍摄《老薛跟你讲》,增加故事情节拍摄《最是橙黄橘绿时》《金融知识的“花儿”唱起来》等金融知识宣传片,把各支行村委群、社

区群、惠农商户群等微信群作为传播金融知识的宣传主阵地,组织各支行转发金融知识宣传视频,探索金融知识宣传的新模式、新方法,让金融知识润物无声,切切实实融入消费者的日常生活中。

善用非遗“大画面”,金融知识更生动。把“高利贷莫动心,不听不信不转账”“保护个人信息,谨防网络诈骗”等金融知识宣传口号用一幅幅活灵活现、栩栩如生的剪纸作品展现出来;非遗传承人现场高歌一曲悠扬的金融知识改编的“花儿”……在非遗文化的支撑下,金融知识与剪纸艺术、歌曲、“青海花儿”等文艺作品相结合,以寓教于乐、融学于趣的方式吸引消费者在轻松愉快的氛围中学习金融知识,让金融知识宣传更接地气、更有温度。

惠民生 金融活水泽润民生田

“安置贷”助力搬迁群众“安居梦”。在大通县2024年地质灾害避让搬迁安置工作中,大通农商银行充分发挥金融主力军作用,安排部署“8.18”恢复重建贷款发放工作,推出“惠通振兴畅贷·地质灾害避让搬迁安置贷”专项业务,向避让搬迁户宣传贷款政策,对涉及财政贴息的具体要求进行详细解读。结合搬迁花名册展开全量走访,对符合贷款条件的搬迁户做到“应贷尽贷”,针对贷款发放过程中遇到的搬迁户超龄、低保、独居等特殊情况,积极与相关单位进行沟通协商,安排专人按年申报“安置贷”贴息工作,确保贴息工作有效衔接,为搬迁安置工作注入源源不断的

“金融活水”,帮助群众实现“安居梦”。

惠农金融服务驿站传递普惠金融好声音。大通农商银行还在大通县城关镇设立了惠农金融服务驿站,提供多样化金融业务及各类便民服务,解决群众金融知识缺乏、金融信息不对称等问题,打通了为基层组织和人民群众输送金融“活水”的便利渠道,为乡村振兴提供了更加有力的金融经济支撑。

行远自迩,臻于至善。在新征程的道路上,大通农商银行将持续高水平推进金融高质量发展,不断提升特色化和创新性工作内容,久久为功,推动金融工作走深走细走实,谱写“金融为民”新篇章!

