

青海银行：

以卓越消保服务传递金融温情

本报记者 小蕊

维护消费者的合法权益，构建和谐稳定的金融消费环境，是实现经济高质量发展的基石。长期以来，青海银行积极响应党中央、国务院的战略部署，以及省委、省政府的工作要求，在监管部门的悉心指导下，将“以人民为中心”的发展理念深植于心，构建起全方位、多层次的消费者权益保护工作体系。这一体系自上而下，纵横交织，宛如一张严密的保护网，将消费者权益保护的“种子”播撒在经营战略与企业文化之中，不断以高质量的消保服务，传递着金融的温度与关怀。



内外兼修

塑造消保为民新生态

“金融为民”不仅是青海银行的责任担当，更是其践行初心、使命的标尺。维护金融消费者的权益则是衡量其践行“金融为民”理念的重要标准。因此，青海银行将消保理念深植于每一位员工的心中，使之成为全体员工共同遵循的行动准则。

青海银行定期召开消费者权益保护工作会议，强化内部沟通协作。针对工作中存在的问题，进行系统分析、专题研究，精准把脉，群策群力，提出切实可行的解决方案。制定年度消保工作重点，明确工作方向和目标，确保全行上下有序开展消保工作，推动重点工作落地见效。同时，建立季度和年度的消保工作评价机制，对消保工作的落实情况进行有效监督，确保全行消保工作始终符合监管要求，稳步推进。

进一步前移消费者权益保护关口，将消保审查嵌入产品服务的全生命周期。在制定产品服务规章、拟订协议等关键环节，以及业务宣传、业务办理等方面，都加强了对消费者权益的有效保护，确保消费者的合法权益不受侵害。

为提升消保工作水平，青海银行针对不同层级员工开展了系统的内部培训，旨在增强员工的消保责任意识和工作能力。此外，为持续提升消保工作成效，还通过消保工作专项审计和内部检查等方式，充分发挥监督作用，进一步促进消保工作质效的提升。

这一系列举措的实施，不仅彰显了青海银行对消保工作的重视程度，也为其塑造了内外兼修、消保为民的新生态。

聚焦诉求

护航消费者美好生活

回应群众诉求是提升金融服务水平的关键所在。青海银行始终将投诉处理作为消保工作的重中之重，不断加强投诉处理的质量和效率，全面深化客户投诉流程管理，细化投诉管理措施，压实各级机构客户投诉主体责任，确保投诉渠道畅通无阻，及时妥善处理客户的合理投诉。

为提升金融消费者反映诉求的便利性，一方面畅通投诉受理渠道，在营业网点公示投诉电话及投诉流程，并建立客服热线、消费者权益保护工作办公室、营业网点、监管转办等多种投诉受理渠道；另一方面，着力提升投诉化解效率，对客户反映的问题进行实时监测和统计分析，并针对金融消费者反映强烈、社会关注度高、咨询相对集中的问题快速专题研究，精准介入干预，实现问题及时化解。

这一系列举措的实施，提升了青海银行处理客户投诉的能力和效率，进一步增强了消费者的满意度和信任度，为金融消费者的美好生活护航。

强化宣传

让金融知识“活”起来

金融知识普及与金融消费者教育是消保工作的重要内容，也是银行业金融机构应尽的社会责任。青海银行深知，坚持做好消费者宣传教育工作，既是维护金融消费者权益的重要举措，也是防范化解金融风险、维护金融稳定的关键所在。

在“3·15”消费者权益保护教育宣传期间，青海银行在各营业网点设立金融知识宣教区，通过室内文化视窗、悬挂宣传横幅、摆放各类宣传折页等多种形式，营造出浓厚的宣传氛围。在客户办理业

务等待间隙，工作人员主动发放宣传折页，宣讲金融消费者享有的基本权利，传授防范电信诈骗、识别非法金融广告等实用知识，实现了服务与宣传的有机结合。

青海银行各分支机构组织人员深入当地市场、商场、企业、社区、学校、部队、农村、牧区等，聚焦宣传对象，特别关注“老少新”等重点人群，通过金融知识讲座、小课堂、案例分析、趣味抢答、文艺演出等丰富多彩的宣传形式，将金融知识以生动有趣的方式送到田间地头、广袤

牧场、街道商户和各大校园，让老年人的“钱袋子”更加安全，让学子们的健康成长更加顺利，让商户的诚信经营更加顺畅，让农牧民头顶的蓝天更加美丽，让打工者的生活更加有滋有味。

同时，积极运用数字化手段，深入挖掘非法金融中介侵权行为和各类骗局的典型案例，精心设计制作贴近消费者心理、传递金融正能量、传授金融知识的动画、短视频、手工漫画等线上宣传作品。通过单人播讲、多人互动等多种方式，多角度全面揭示相关金融诈骗手法、主要特点和风险点，确保消费者能够“看得懂、学得会、用得上”。

这一系列举措的实施，提升了金融消费者的金融素养和风险意识，进一步彰显了青海银行在履行社会责任方面的主动担当。

延伸服务

传递金融“温度”和“安全”

踏入青海银行各营业网点，一股温馨亲切的气息扑面而来，环境干净整洁，老花镜、轮椅等便民设施也一应俱全，充分考虑到不同消费者的需求。“您好，请问您需要办理什么业务？”“好的，请稍等。”“请问您还需要办理其他业务吗？”“请您收好您的现金及随身物品……”一句句温馨的话语，如同春风拂面，让人倍感温暖。

“青海银行，服务真好！点个赞！”一位刚刚在青海银行办理完业务的张先生竖着大拇指说。青海银行工作人员运用专业的服务用语接待每一位前来办理业务的客户，以客为尊，待客为礼，标准的服务礼仪、延伸的服务层次、深化的服务内涵以及亲切的服务态度，用心诠释着有温度的银行形象。

青海银行深知，优质的金融服务不仅体现在对客户的人文关怀上，还体现在为客户塑造安全的金融环境上。近年来，青海银行高度重视反电信网络诈骗工作，充分发挥“警银联合、警保联动”机制，选派业务骨干进驻反诈中心协助公安机关开展相关工作，密切配合西宁市公安局反电信网络诈骗中心开展了大量反电信网络诈骗工作，通过多种方式有效遏制电信诈骗案件高发。仅2024年，青海银行各营业网点通过保护性止付成功拦截疑似涉诈交易2167笔，挽回损失1260.44万元，有效避免1947名群众上当受骗，为保护广大群众的财产安全做出了突出贡献，得到了公安机关高度认可，赢得了人民群众的一致好评。

金融服务的真谛在于为民。未来，青海银行将继续心怀国家大局，心系地方发展，致力于打造“小微企业的坚实后盾”“城乡群众的贴心伙伴”，在特色化、精品化、差异化的道路上，步履不停，将自身优势与地方需求紧密相连，全力满足实体经济和城乡群众多元化的金融服务需求，谱写金融服务的新篇章。

