



在金融改革持续深化、服务需求日益多元的今天,保障金融消费者合法权益、提升全民金融素养已成为维护金融稳定、促进社会和谐的重要基石。

近年来,交通银行青海省分行(以下简称:交行青海省分行)聚焦主责主业,深入践行“金融为民”初心,将维护好、实现好最广大人民群众的根本利

益作为一切工作的出发点和落脚点。从聚焦银发群体,到普及金融知识、筑牢消防防线等多个维度协同发力,着力破解金融服务痛点堵点,以实际行动诠释国有大行的责任担当,努力让金融发展成果更多更公平地惠及青海各族群众,为现代化新青海建设贡献“交行力量”!

交行青海省分行:

厚植为民情怀 践行金融担当

本报记者 文月婷

聚焦银发群体

打造有温度的适老服务

面对人口老龄化带来的金融服务需求,为切实保障老年群体金融消费权益,交行青海省分行持续破解适老服务痛点,从硬件设施、服务流程、信用知识普及等多个方面,架起金融服务连心桥,让银发群体乐享便捷、安全、温暖的金融服务。

优化硬件环境,建设“长者友好型”网点。交行青海省分行持续提升营业网点为老年客户提供服务的能力,积极将分行营业部、城东支行、城西支行打造成为分行级“长者友好型”网点。完善升级网点适老化硬件设施,在网点设立“长者窗口”,配备爱心座椅、老花镜、放大镜、血压仪、血氧仪等便民设施,并提供轮椅、拐杖、无障碍扶手等助老器具,营造安全、便利的办事环境;结合网点周边实际情况,收集并向客户展示周边养老服务信息,如日间照料中心、老年辅助器具租赁点、社区长者食堂等。同时,提升老年服务体验,结合老年人的衣、食、住、行等方面梳理温馨提示,针对老年客户常办业务制作大字版填单模板和服务指南,保留老年人熟悉的传统服务模式,准备各类面额的零钱,便于老年客户即来即兑,保障现金供应。

延伸服务触角,架起金融服务“连心桥”。为切实解决行动不便的高龄客户办理业务的难题,交行青海省分行组建老年服务团队,常态化开展上门延伸服务。依托移动柜台“随时办”,通过移动服务终端为特殊群体开通“金融服务直通车”,实现业务办理零距离。此外,针对社区及网点周边高龄居民集中的金融知识盲区,开展精准化、易理解的适老化金融知识宣讲。特别配备熟悉当地方言的专员,“乡音”讲解让金融知识变得亲切易懂,有效提升了沟通效率,确保老人家“听得懂、记得住、用得上”。对于手机银行等线上渠道接受度高的老年客群,持续加大手机银行APP“关爱版”推广力度,通过界面字体放大、功能模块精简、操作流程简化、风险提示突出等设计,降低老年客户使用数字金融工具的门槛,增强其获取金融服务的便利性和安全感。

筑牢风险防线,守护养老“钱袋子”。交行青海省分行结合老年客群,量身定制“金融明白课堂”,通过情景剧展演,以案说险等生动形式,将“警惕代理维权”“识破养老骗局”等复杂知识转化为直观易懂的场景故事。工作人员深入剖析“代理维权”骗局中常见的虚假承诺、信息窃取等套路,用真实案例拆解话术陷阱,帮助长者练就识诈骗防诈慧眼。同时,在风险教育中,交行青海省分行还积极融入诚信教育内涵,引导老年消费者树立理性消费观,通过讲解个人征信的重要性,提醒社区居民珍惜个人征信记录;通过强调保护个人身份信息、银行卡信息、验证码等的重要性,提升社区居民信息保护意识;通过倡导合理规划消费与投资,警惕非理性消费陷阱,鼓励社区居民树立理性消费观,量力而行,守护好养老钱。



紧扣民生关切 开展精准金融知识普及

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会及中央金融工作会议精神,坚守金融工作的政治性和人民性。2025年交行青海省分行全面开展“金融教育宣传周”活动,旨在增强社会公众金融风险防范意识,保障消费者合法权益,让金融发展更好满足人民群众美好生活需要。

聚焦重点问题,推动金融知识精准滴灌。交行青海省分行紧密围绕群众关心的热点、难点问题,如投资理财、养老规划、防范非法集资、识别电信诈骗等,将专业复杂的金融知识转化为通俗易懂的语言和形式。针对不同金融消费者和投资者的需求特点,开展分层分类的精准宣传:从解读理性投资逻辑,到拆解虚假宣

传、非法中介套路,再到揭露电信诈骗新手段,通过线上公众号系列推文、短视频案例剖析,线下网点讲座、社区宣讲、企业行等形式,把金融知识送到群众身边,帮助金融消费者擦亮双眼,提升辨别和抵制非法金融活动的能力,理性选择适合自己的金融产品与服务。

扎根基层网点,打通金融服务“最后一公里”。基层营业网点是服务群众的前沿阵地。交行青海省分行充分发挥网点数量多、覆盖广、贴近社区居民的优势,强化一线员工作为金融知识宣传“前哨”的作用,并积极依托乡村振兴、营业网点力量,让金融知识“沉下去”“广传播”。一方面,在网点厅堂摆放《以案说险》宣传折页

和《姣姣伴你共成长》宣传手册等资料,供市民随时取阅;另一方面,组织工作人员主动“走出去”,组建“金融知识宣传小队”,采用定点宣传的方式,聚焦重点人群,进社区、入乡村、访商户,用唠家常、举实例的方式,将复杂的金融知识变得接地气、易理解,把防范非法金融侵害的意识和能力送到群众手中,让风险提示真正入脑入心。

构建长效机制,营造金融宣传良好氛围。金融消费者教育非一朝一夕之功。交行青海省分行致力于构建常态化、长效化的教育宣传机制,将金融知识与生活场景紧密结合。通过在公交车上投放金融知识、主流媒体投放金融知识等方式,持续为金融教育发声,引导更多群众主动关注和学习金融知识,提升社会整体的金融风险防范意识。

深化数智赋能

构建全场景教育生态

在数字化转型浪潮中,交行创新教育宣传方式,打造“线上+线下”融合构建全场景教育生态,提升教育宣传的趣味性、便捷性和有效性。

交行青海省分行积极推广“线上+线下”立体化教育平台,依托官方APP、微信公众号持续开设“姣姣说消保微课堂”“以案说险”专栏,通过教育宣传短片等形式,将金融知识生动呈现出来,实现7×24小时触达。金融宣传IP形象“姣姣”焕然一新,延伸推出微信表情包,结合交行文旅大戏,上新“姣姣”金融教育宣传片,使严肃的金融知识变得活泼有趣,让金融消费者看得懂、听得进、愿意学。此外,交行青海省分行持续开展《姣姣说消保之金融小课堂》广播节目,自2022年上线以来,累计开展宣传节目105期,形成了具有交行特色的常态化消保宣传品牌,取得了良好的社会宣传效果。

从网点内无微不至的适老关怀,到深入基层的知识宣讲,再到便捷安全的数字体验,交行青海省分行用脚步丈量民情,用真情服务群众,将金融服务的温度洒满高原。未来,交行青海省分行将继续锚定“人民金融”底色,不断丰富“金融为民”的时代内涵,以更加精准的服务、更加智慧的方式、更加坚韧的防线,用心用力守护好人民群众的“钱袋子”,努力构建和谐稳定的金融环境,不断提升人民群众的金融安全感、获得感和幸福感。

