

办好为民实事 增进民生福祉

青岛金融监管局发布“为民办实事”十大典型案例

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

由于岛屿交通不便,田横岛村村民出行只能依靠轮渡,村民出岛办理金融业务费时费力。为解决金融服务难题,青岛农商银行在田横岛村的八仙聚饭店设立普惠金融支付服务点,布设了该行自主研发的小微云终端,为当地群众代理办理金融业务。“有了这个农商银行的服务点,小额现金存取非常方便,还能办理各类生活缴费,对于我们这种做小本买卖的个人,没有特殊情况都不用去银行了,省下了大量的时间,能多挣点钱也多享受生活!”世代生活在田横岛上经营零食生意的张大姐笑着说。

上述普惠便民的创新之举,是青岛金融监管局评选的金融“为民办实事”十大典型案例之一。近年来,青岛金融监管局深入践行“监管为民”理念,引导辖区银行保险机构因地制宜推出一系列“为民办实事”举措,把更贴心更便捷的金融服务带到老百姓身边。

惠民便民,“线上办”渐成常态

聚焦市民日常金融需求,努力让群众少跑路、不跑路,少耗时、不耗时。交通银行青岛分行打造“交心办”数字金融政务民生服务生态,通过5G金融云网、AI数字人等技术,实现社保、医保、税务等近百项民生业务“线上办、就近办、智慧办”,社保卡制卡时间从30分钟缩至5分钟,服务客户达490万人次。兴业银行青岛分行联合青岛市各水、燃、暖服务公司,打造“智慧民生”场景,依托互联网支付方式实现“线上+线”下一体化缴费,累计服务居民超过1400万人次,覆盖全市70%以上的居民缴费服务。

惠企利企,助企业“轻装上阵”

聚焦企业所盼所难,千方百计帮助企业减轻负担、提高效率。建设银行青岛市分行搭建“智慧食堂+”综合服务系统,通过智能分流、无感支付等功能,帮助岛城近百家企业食堂提升服务水平,人均月排队时间减少180分钟,年服务人次近75万。人保健康青岛分公司推动新型工伤保障制度落地,在全国首创基于补充工伤保险的伤养服务模式,以居家和住院两种形式,为一至四级工伤失能者提供工伤治疗康复和养老照护服务,惠及岛城1800家企业和18万名职工。

助农惠农,因地制宜更精准

聚焦乡村振兴重点领域和乡村金融特殊需求,推动助农惠农覆盖面更广、供需对接更精准。青岛农商银行自主研发“小微云”服务终端,针对农村地区金融基础支付薄弱环节,创新“金融+政务+民生”模式,搭建1546个农村金融服务点,年均交易2500万笔,惠及5600个自然村、76万乡村居民。平安财险青岛分公司推出“生鲜牛乳目标价格保险”项目,通过引入牛脸识别技术、延长保险周期,为奶牛养殖户提供近3.5亿元的风险保障,助力生鲜乳品产业稳产保供。

提振消费,优惠减免“大手笔”

主动担当作为,扩大放量各种优惠减免政策以提振消费、扩大需求,拉动生产,形成促进经济持续增长的良性循环。中国银行青岛市分行聚焦白色家电和手机数码等产品的消费场景,在国家以旧换新补贴基础上,叠加降低首付比例、降低分期利率、支持商户推出满减优惠等措施,惠及城乡居民2万余人,助力“以旧换新”政策扩围增效。华夏银行青岛分行搭建“青云惠”三公里生态圈,与27家头部商超及1269家小微商户合作,累计发放电子消费券4.5万张,惠及126个社区,为客户就近消费提供便利化支持。

防灾减损,保险理赔显担当

聚焦群众健康、安全方面的新需求,优化产品设计,拓宽保障范围,让更多群众享受保险红利,共同筑牢民生风险防线。中国人寿青岛市分公司牵头推进“琴岛e保”项目整体运营,在全国率先将医保目录范围内和范围外保障责任赔付线合并,使参保人承担的医疗支出降低26%,累计赔付近70万人次。太平洋财险青岛分公司承办青岛市灾害民生综合保险项目,为青岛171万居民提供1亿元的灾害民生风险保障。

青岛金融监管局党委委员、副局长林洁表示:“这是我们连续第二年发布‘为民办实事’典型案例。下一步,我们将健全常态化评选机制,推动金融机构以消费者实际需求为导向,因地制宜推出更多覆盖广泛、公平可得、价格合理的金融产品和服务,努力把实事办好、把好事办实。”

青岛259支金融消保志愿服务队“全时在线”

■青岛财经日报/首页新闻记者 李菁

家住青岛市黄岛区大卢家滩社区的74岁独居老人刘大爷,前些年因患眼疾视力降到几乎为零,行动很不方便。中国银行西海岸新区分行营业部工作人员黄梦婷在银行柜台前遇到转账困难的刘大爷后,协调网点提供上门服务。后来,延伸至一对一“结对子”模式,开展一系列志愿服务,志愿者也从黄梦婷1人发展到分行营业部的6名同事。新年伊始,中国银行客服热线95566先后接到刘大爷的表扬电话6次。

“双向奔赴”的故事背后,是青岛打造金融消保志愿服务“全时在线”的不懈努力。2024年9月,青岛金融监管局结合辖区实际,与多部门联合印发《关于推动青岛市金融消保志愿服务队伍建设的意见》(以下简称《意见》),推动金融消保领域志愿服务组织化、常态化、精准化运行。

上下协同,构建“金融消保+社会工作+志愿服务”新模式

联合市委社会工作部成立金融消保志愿服务队,组织开展“消保县域行”活动,把易学、管用的金融知识送到村前屋后、田间地头。青岛各金融监管支局也成立了县域金融消保志愿服务分队,深入农村、社区、校园、企业、商圈等区域,通过知识讲解、案例剖析、定制化服务等方式,普及防非反诈常识和理性投资知识,帮助基层群众解决实际问题。

“这一举措,将金融监管机构的专业强项与社会工部门的组织优势充分结合起来,下沉金融教育宣传重心,加强一线力量,丰富活动形式,满足基层群众的金融需求。”青岛市委社会工作部有关负责人说。

面向受众,搭建“知识普及+权益保护+志愿服务”新体系

经过“金融教育宣传月”活动的积累沉淀,青岛金融监管局大力推动辖区银行保险机构全面发展金融消保志愿服务,《意见》要求银行保险机构以消保条

线为主体,逐步组建包括金融从业人员、法律人士、社会爱心人士等群体的金融消保志愿服务队伍。

“志愿服务重在常态、难在长效,关键要形成制度化机制。”青岛金融监管局相关负责人在调研论证阶段,收集到类似的建议20多条,“我们照单全收,从组织建设、财务管理、考评机制等方面制定措施,推动打造规范专业的志愿服务团体。”

《意见》提出,将金融知识普及作为主责主业,常态化开展金融知识教育宣传活动,提高民众金融素养和风险防范意识;将金融消费者权益保护作为重要内容,深入社区、学校、企业、商超宣讲法规、征求意见和咨询答疑,提高公众维权意识;将金融服务和社会公益相结合,推动金融为民、便民、惠民从思路理念变为实际行动。

《意见》印发后,辖区银行保险机构迅速响应,截至目前,全市已组建金融消保志愿服务队259支,注册志愿者3886人,开展消保志愿服务活动2259场次。特别是春节期间,各机构纷纷开展“移动金融服务摊位”“春节护航、一路平安”等志愿服务,惠及辖区约78万名群众。

常态长效,完善“管理培训+正向激励+质效评估”新机制

《意见》要求,各机构明确组织架构和整体规划,确定志愿服务的重点方向,建立健全财务管理机制,推动队伍建设管理正规有序。建立激励机制,对志愿者的服务记录、考核评价等信息进行管理,对表现优秀的志愿者进行表彰和奖励,广泛宣传先进事迹和奉献精神,增强志愿者的荣誉感和成就感。定期组织交流活动,提供培训和学习机会,提高志愿者的专业素养和服务能力。

“成立金融消保志愿服务队,开展规范、专业、持续的金融教育宣传和志愿服务,对于推动金融知识更广泛、更直接地触及人民群众,从源头预防和化解各类矛盾纠纷具有重要意义。”青岛金融监管局有关负责人表示。“下一步,将制定评估办法,对金融消保志愿服务活动开展实效进行评估,努力打造金融消保志愿服务新高地。”

中国银行青岛市分行:

巧施消保“惠民策” 智绘金融“为民图”

■青岛财经日报/首页新闻 记者 李雯 通讯员 韩通川

真情解民忧,实干暖民心,匠心护民生。一直以来,中国银行青岛市分行(以下简称“青岛中行”)坚持以“金融为民”为出发点,以消保宣教活动为着力点,结合青岛特色、资源优势、群众需求,以民生所急、民之所向的“小切口”举措,因地制宜办好惠民生、暖民心、顺民意的实事,切实提升社会公众金融素养及风险防范意识,努力营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围,共绘美好生活新图景。

架通“连心桥”:权益守护更精准

金融消费者权益保护工作一头连着客户,一头连着金融机构,是落实好以人民为中心的发展思想关键举措。青岛中行围绕“三个结合”,积极探索金融消费权益保护宣传思路措施,建立长效工作机制,传播金融正能量。

坚持“统分”结合。青岛中行注重加强教育宣传工作统筹安排,推动形成内外联动、上下统一、协同增效的一体化工作模式。结合中行优势以及青岛地域特色,开展“行长讲消保”“小小银行家”等特色活动,努力构建覆盖面广、针对性强的教育宣传工作新局面。坚持“点面”结合。以“走出去+请进来”拓展服务半径,通过“线上+线下”实现全域覆盖,借助“集中性+阵地化”深化宣教成效,开发制作“趣味学消保”线上小游戏、绘制“金融知识文化墙”等群众喜闻乐见的方式,用足用好活各类教育渠道和资源,形成“点面”结合的知识传播网络,提升工作实效。坚持“远近”结合。培育弘扬中国特色

金融文化,建立“负责人接待日”等常态化工作机制,及时解决客户问题,形成发现问题在前端、化解矛盾在基层、服务优化在全程的良性循环。坚持和发展新时代“枫桥经验”,构建起“投诉处理、溯源整改、服务提升”的完整闭环,推出更多贴心、解民忧的服务举措,着力形成便民利民长效机制。

织密“惠民网”:呵护万家更暖心

“最早的货币是用什么做的?”“贝壳!”“我国最早的纸币出现在哪个朝代?”“宋朝!”……近日,在青岛中行组织的“小小银行家”——金融知识进校园活动现场,气氛热烈非凡。通过一问一答的趣味互动形式,金融知识变得生动易懂,点燃了在校学生金融领域的探索热情,赢得学校、家长和学生们的的一致好评。

青岛中行持续推进金融消保场景化建设,建好“中行消保 四季相伴”教育宣传矩阵。在农村,金融知识传火种,助农春风进万家。打造“消保小课

堂”流动讲解站,深入平度市南村镇等地集市,开展“三适当”投资原则系列宣传教育,一对一解答村民问题,有效填补乡村金融教育空白。在社区,优质服务零距离,金融关怀满巷间。联合黄岛滨海街道开展“消保公益大集”,向消费者讲解基本法律法规,识别消费陷阱的方法以及维权途径等,为居民们提供了消保指南,共筑消费安全防线。在校园,青春逐梦金融伴,护航成长启新程。面向大中小学生群体开设“金融知识启蒙课堂”,讲授“投资理财第一课”,让同学们树立价值投资观念,掌握守护资金安全的技能,提升安全防范意识。在企业,丰富惠企新举措,搭建服务新场景。结合企业新春开工,通过案例解析方式讲解非法集资等不法行为的手段和特点,正面宣传和风险提示相结合,“一企一策”普及金融知识,提升消费者金融素养,帮助树立理性消费、价值投资观念。在商圈,志愿星火强阵地,守护钱袋防风险。青岛中行消保志愿者团队在“学雷锋”月期间,走进李沧茶叶市场等主要卖场,围绕“支付便利 谨防风险”主题开展金融知识宣传,向公众传递便捷支付与风险防范并重的理念,帮助市民有效识别和防范各类金融风险。

写实“民生卷”:为民情怀更温暖

消保工作始终是践行金融工作政治性、人民性的前沿阵地,做好金融消费者权益保护工作,必须倾听消费者心声,了解消费者诉求。青岛中行聚焦消费者反映强烈的热点、难点问题,推出一系列惠民利民政策,全方位提升金融服务水平。

激活“主阵地”,优化流程提质效。青岛中行深

化网点服务规范管理及常态化机制建设,为客户提供有温度、有情怀的服务。在营业网点设置“中银公益驿站”,配备轮椅、爱心座椅等服务设施,方便残障人士享受更为便利的金融服务,传播金融正能量。针对老年客户群体,持续推动营业网点提升适老化服务水平,确保便民设施齐全齐备、厅堂服务细心细致。

细描“桑榆景”,银龄守护显真情。青岛中行开展“暖心重阳 平安爱老”专项教育宣传活动,走进老年大学举办“金融知识进老年大学”专场活动,通过以案说险、案例剖析等方式加深理解,提升老年群体金融风险防范意识。联合公安机关为老年客群讲解“养老诈骗”“保健品诈骗”等常见诈骗手段,通过答题、情景模拟等形式提高老年群体的反诈意识。

产品“赋新能”,智解民忧更精准。青岛中行建立“小微企业融资协调工作机制”绿色通道,通过“专精特新贷”等产品,满足小微企业快速融资和轻量化定制需求,有效减轻企业资金压力。同时,精准对接市场需求推出“普惠金融特色产品包”,结合春耕备耕需求,创新推出“辣椒贷”“花生贷”等普惠金融产品,真正实现让利惠及民生,纾困解决民忧。

保障金融权益,助力美好生活。下一步,青岛中行将持续深耕消保“责任田”,将诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规理念嵌入金融产品、营销宣传等经营管理各环节,构建金融知识宣教新生态,用百姓语言讲透金融政策,让金融“活水”润泽岛城百业,持续满足岛城市民个性化、差异化、品质化的金融服务需求,携手绘就金融与民生相融共生的美好新图景。

