

践行“监管”为民理念 加快构建“大消保”格局 青岛金融监管局推动金融消保高质量发展

新时代新征程,金融工作要站稳人民立场,增强服务的多样性、普惠性、可及性,更好保护金融消费者权益。金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的领域。做好金融消费者权益保护工作,是践行金融工作政治性、人民性的集中体现,是深化金融供给侧结构性改革、推动金融高质量发展的必然要求,也是维护金融秩序、确保金融持续稳健运行的重要基础。

面对新形势、新任务、新要求,青岛金融监管局坚持以“四新”工程为引领,深入践行“监管为民”理念,搭建平台、完善机制、压实责任、强化治理,推动建设职责清晰、高效顺畅的消保工作体系,以高水平消费者权益保护助力金融强国建设。

坚持红心向党 锻造“高效能”治理内核

全面提升金融消保监管有效性,党建引领既是方向舵,更是动力源。青岛金融监管局坚持以党建工作为统领,将党的政治优势转化为最大治理效能,为金融消保工作凝心铸魂。

在学思践悟上下足功夫。深入学习贯彻党的二十届三中全会精神、中央金融工作会议精神、中央经济工作会议精神,深刻认识金融消保工作“为谁干”,金融消保改革“怎么改”,始终牢牢坚守“金融为民”初心。深化“真情为民 卓越消保”党建品牌建设,引导党员干部做到忠心向党、真心为民、专心履职和戒心律己,让消保工作真正体现人民心声、发挥人民智慧、代表人民利益、突出人民中心。

在关键节点上毫不懈怠。坚决扛牢信访维稳政治责任,充分发挥基层党支部战斗堡垒作

用,打通信访后端反馈和消保前端治理“最后一公里”,切实做好“送上门来的群众工作”。以解决“四应四不”问题为重点,狠抓调解在先、程序推进、实质解决、监督追责,对不作为、失职渎职等行为严肃追责,确保金融消费者每一项诉求都有人办、依法办。

在改进作风上从严从实。内植“忠诚、专业、务实、担当”团队精神,建立政治强基、组织增效、为民办事、纠纷联处、科技提质五项机制,引领干部在接访、办信、督察等重点领域担当作为。完善“学廉、倡廉、谈廉、建廉”教育体系,通过警示教育、谈心谈话、专题党课、廉政排查等措施做实做细日常监督,着力打造政治过硬、作风过硬、能力过硬的监管铁军。

坚持统筹协作 构建“大消保”工作格局

条抓块统、多跨协同,既是新时代消保监管的现实需求,也是开辟金融消保高质量发展的科学路径。青岛金融监管局以强化行为监管为重点,加快构建全面覆盖、责任清晰、高效顺畅的“大消保”格局。

在协作机制上下大力气。青岛金融监管局与人民银行青岛市分行、青岛证监局分别签署金融消保合作备忘录,建立联席会议、信息共享、沟通协作等配套机制。建立辖区金融消费者和投资者保护工作协调机制,研究推进金融消保志愿服

务队建设、金融知识纳入国民教育体系等专项工作,持续增强金融消费者和投资者保护工作系统性、整体性、协同性。

在多元解纷上同责共担。青岛金融监管局与地方政府、法院、公安、仲裁等部门签署共建协议,联合发布“青枫调解”品牌。联合崂山法院共建“金法E站”,与中院签署《合作化解银行保险行业纠纷备忘录》,完善“诉调对接”“仲调对接”“金警联动”等机制,努力构建全方位、多维度的“大调解”纠纷化解体系,着力解决群众急难愁盼问题。

在上下联动上统筹兼顾。青岛金融监管局立足总局系统“四级垂管”组织体系,制定金融监管支局职责承接方案,围绕消保领域六大职能开展专题调研,探索各项消保权限试点下放,促进消保

力量下沉、触角延伸、关口前移,充分发挥县域一线监管力量在属地投诉处理、纠纷化解、风险预警、公众教育等方面的作用,切实将矛盾纠纷解决在基层、化解在萌芽状态。

坚持“长牙带刺” 构筑“零容忍”高压防线

严厉打击侵害消费者合法权益的违法违规行为,是金融监管的主责主业,也是保护消费者合法权益的有力手段。青岛金融监管局以科技赋能与制度创新双轮驱动,构建起“预防-整治-震慑”闭环治理体系。

在问题整改上精准发力。用好消保大数据智能分析平台,常态化推进风险提示函、重点督办函、包案化解函和监管约谈“三函一约谈”机制,对银行代销、车险理赔等八大领域实施专项整治,通过机构自查、监管抽查、专项检查三级过滤,督促辖内机构整改制度流程及格式文本40余项,追责400余人次,清理未决赔案3.4万件,赔付金额7.1亿元。

在责任追究上从快从严。青岛金融监管局将

消费者权益保护嵌入11个现场检查项目,发现两录不规范、违规收取小微企业费用、金融产品营销不到位等34个问题。针对违规收取资金划拨费、存贷挂钩、销售误导等行为进行严查快处,形成“查处一案、警示一片”的震慑效应。

在社会热点上主动出击。聚焦非法代理中介、“套路贷”、信用卡盗刷等社会热点问题发布风险提示,提升金融消费者风险识别和防范能力,同时,青岛金融监管局主动与公安、司法等单位加强对接协调与信息共享,就相关违法犯罪行为的罪名认定及证据采信等问题主动沟通,推动对金融领域非法中介群体的全面刑事打击,持续压缩非法中介活动生存空间。

坚持人民至上 打造“全链条”工作体系

以靶向服务破解民生痛点。开展“沉睡账户唤醒”行动,累计触达570万人次,帮助消费者“唤醒”账户金额约10亿元,领回保险金约2.5亿元。统筹推动提升外籍来华人员、老年人等重点群体金融服务,推动全市1600余个银行网点完成无障碍改造,100%设立老年人专属服务区,零钞兑换窗口实现街道级全覆盖,“流动银行”服务队累计完成2.3万次上门服务办理。

以全民教育筑牢风险防线。青岛金融监管局与人民银行青岛市分行、青岛证监局联合印发《关于推动青岛市金融消保志愿服务队伍建设的意见》,联合青岛市委社会工作部组建259支、3886人金融消保志愿队伍,送金融知识走进千家万户。在教育宣传上常抓不懈,先后组织开展金融知识“五进入”、消保县域行等集中宣教活动1.6万场,触达消费者超1亿人次。

展望未来,青岛金融监管局将继续秉承“监管为民”理念,通过金融消保工作“责任明确化、机制常态化、覆盖全面化、措施精准化、流程规范化”,实现保护金融消费者权益与防风险、强监管、促发展相互融合、有机统一,为金融高质量发展提供有力支撑。 供稿:国家金融监督管理总局青岛监管局

农行青岛分行:

金融创新托举消费新高度 扩大内需战略下的青岛实践

■青岛财经日报/首页新闻 记者 李雯 通讯员 鲍文婷

换新红利掀起家电消费热潮

消费是经济发展主动力。2024年以来,农行青岛分行积极对接服务消费品以旧换新政策,丰富拓展金融消费场景,以政府优惠叠加农行信用卡消费优惠的方式促进消费提振。据了解,农行青岛分行联合青岛银联商务开展家电换新满额返券优惠活动,该活动覆盖全市200余家大型连锁家电商场、品牌专卖门店,为消费者节省换新成本,掀起了一波家电消费热潮。

消费者王女士便是此次活动的受益者之一。记者在青岛某品牌手机门店看到正准备拿着新手机回家的王女士,她高兴地说道:“我刚购买了一部性能不错的国产手机,优惠了200元,又获政府补贴500元,这700元优惠得实实在在,换新机再也不用等!”据了解,家电换新满额返券优惠活动掀起了一波家电消费热潮。一名销售人员向记者介绍,“店里很多热销款产品,一到货就售空,很多顾客还在微信群里排队购买。”

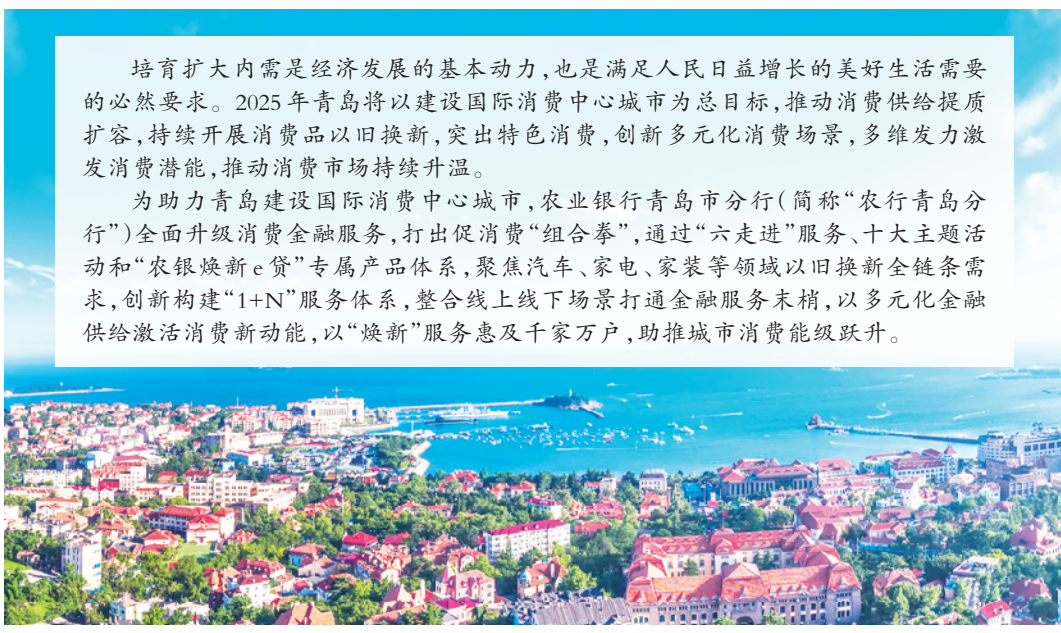
随着“以旧换新”模式在更多消费场景复制推广,进一步撬动了内需市场,为经济高质量发展注入持久动能。在服务家电和家装消费更新金融需求方面,农行青岛分行主动联动营销,满足客户在旧房装修、智能家居、厨卫等局部改造以及适老化改造等方面的金融需求。与此同时,农行青岛分行加大对废旧家电、家具回收相关企业融资支持力度,持续服务消费链条,积极对接家电销售企业、生产企业、回收企业,合理增加绿色信贷。

在政策引导与金融创新的双轮驱动下,农行青岛分行以“真金白银”的惠民举措激活消费市场,通过“政府补贴+金融让利”的叠加效应,不仅让消费者切实享受换新红利,更形成了政银企协同发力的良性循环。

贷款新政激发汽车消费潜力

在青岛一家汽车4S店,市民瞿先生看中了一款新能源汽车,政府以旧换新补贴与银行分期付款政策让他有些心动。据了解,农行青岛分行持续优化重点产品,针对以旧换新车贷客群,降低汽车贷款首付比例,优化审批流程,推广线上即时办理,进一步提升业务办理效率。

在青岛西海岸新区,农行西海岸新区分行积极贯彻落实提振消费工作部署,将汽车金融产品作为满足广大消费者对幸福生活美好向往的载体,联合青岛利之星汽车有限公司为消费者提供汽车专项分



培育扩大内需是经济发展的基本动力,也是满足人民日益增长的美好生活需要的必然要求。2025年青岛将以建设国际消费中心城市为总目标,推动消费供给提质扩容,持续开展消费品以旧换新,突出特色消费,创新多元化消费场景,多维发力激发消费潜能,推动消费市场持续升温。

为助力青岛建设国际消费中心城市,农业银行青岛市分行(简称“农行青岛分行”)全面升级消费金融服务,打出促消费“组合拳”,通过“六走进”服务、十大主题活动和“农银焕新e贷”专属产品体系,聚焦汽车、家电、家装等领域以旧换新全链条需求,创新构建“1+N”服务体系,整合线上线下场景打通金融服务末梢,以多元化金融供给激活消费新动能,以“焕新”服务惠及千家万户,助推城市消费能级跃升。

期和业务办理“快车道”。活动现场,农行青岛分行工作人员进驻4S店现场提供咨询服务,吸引大批消费者。据了解,为了让消费者尽快开上爱车,农业银行推出线上化业务办理流程,业务申请、受理、身份核验等都可在线上完成,客户无需跑银行,24小时内即可完成业务申请及审批流程。

“感谢国家的补贴和农业银行的分期政策,让我终于提到了爱车,计划春天带着一家老小自驾游。”一位刚刚提车的新车主喜气洋洋地说。

以旧换新车贷新政这一创新实践既释放了居民消费潜力,又为实体经济注入了活力。据悉,目前农行西海岸新区分行已为70余位购车客户提供3200余万元资金支持。围绕“买车、换车、租车”等各种汽车场景的金融需求,农行青岛分行以新能源汽车作为增长点,以高效作业、真情服务为助推器,加快汽车分期业务、汽车消费贷款业务的发展,2024年举办微车展、微团购20余场,年汽车分期交易额33.7亿元,同比增长318%。

紧跟热点打造多元化消费新场景

整合线上线下优势资源,农行青岛分行紧跟消费热点,围绕“食、住、行、游、购、娱”,深耕特色场景,助力乡村振兴商圈建设,开展了一系列支付满减活动,进一步升级各项优惠权益,为消费者带来切实的消费优惠及优质的消费体验。

农行青岛分行在县域特惠消费场景方面,打造了莱西蒜香鸡、平度腊杆子鸡、城阳流亭猪蹄等五个信用卡县域特惠消费场景;在文旅场景建设方面,累计打造青啤博物馆、葡萄酒博物馆、青岛琅琊台景区、青岛山炮台一战遗址等12个3A级以上景区的周边消费场景,上线100余户特惠消费商户;在高频消费场景方面,打造了中山公园游乐园等八个高频消费场景,持续丰富用卡环境;在高校消费场景方面,打造青岛农业大学场景、西海岸新区山东科技大学、青岛职业技术学院等高校消费场景。

另据了解,农行青岛分行还与海信广场、西海岸金鼎、新业广场、凯德茂、大鲍岛等商业综合体和步行街区内多业态商户开展活动,累计上线特惠商户100余户;持续与青岛头部商超利群、海信、丽达超市等开展超市百货满减、满返等优惠活动,持续打造年货节农情购、双合园美食半价领券、利群华艺9元观影等特色场景活动;同时,持续打造网点周边三公里商圈建设,累计上线笔笔返现特惠商户700余户。在推进乡村振兴商圈建设方面,农行青岛分行打造崂山景区黄山村信用卡示范村,上线农家乐、景区民宿、超市等多业态特惠商户20余户,整村推进农行业务,还开展了“谷雨品春茶,农情有优惠”“五一游山河,农情有优惠”“清凉海滨游,农情有优惠”等场景主题营销活动。

个人消费贷款加快增长

在当前的经济环境下,个人消费贷款的增长速度引人关注。截至2025年2月末,农业银行个人消费贷款累计投放46.1亿元,较2024年初增长14.5亿元,反映了农业银行在消费金融市场的活跃度,更折射出消费市场复苏的蓬勃生机。

农业银行的“以旧换新1+N”服务体系是其数字化转型的重要一步。通过大数据分析和精准营销,农业银行能够有效地识别客户需求并为其提供定制化的贷款解决方案。这种服务模式创新,降低了消费者的购置门槛,进一步激活了市场需求。

特色化的消费产品和服务既能丰富城市消费层次,也是助力城市脱颖而出的重要手段。据了解,农行青岛分行面向公积金缴存客户、优质社区业主、农行房贷客户、代发客户等,先后推出“集团e贷”“业主e贷”“房消联动”个人综合消费贷款等多款深受市场喜爱的“爆品”,进一步满足多客群、多场景个人客户信贷需求。

为加速释放消费升级潜力,农行青岛分行深化政银企协同联动,通过政策对接与资源整合双向发力,打造“政府搭台、银行赋能、市场参与”的消费促进新生态。一方面精准锚定政策红利,打通贷款贴息、数据共享、消费券发放等关键环节;另一方面联合产业链上下游主体,以区域特色为支点创新金融服务模式,为消费品以旧换新注入全链条金融动能。在去年举行的全国消费品以旧换新行动-山东站暨2024全国家电消费季启动仪式上,农行青岛分行作为唯一受邀金融机构,参会并面向全市消费者宣讲农业银行关于“促消费”的政策举措,活动期间累计发放传单1.2万份。农行青岛分行以“六走进”服务为抓手,融合线上线下以旧换新场景,打造“新、装、智、能”消费生态圈,为青岛消费升级注入强劲金融动能,让消费场景多起来、人气聚起来、市场旺起来。

在“双循环”新发展格局下,农行青岛分行以金融创新为支点,精准对接国家扩大内需战略,以“1+N”服务体系撬动了消费新动能。从家电换新的惠民补贴到汽车金融的极速审批,从家装消费的定制产品到绿色信贷的创新供给,农行青岛分行以“真金白银”的让利政策和智慧服务,成功激活了家庭消费升级需求,为青岛建设国际消费中心城市注入强劲动能。随着“焕新经济”持续升温,农行青岛分行将持续深化场景金融建设,以更精准金融滴灌助力消费潜能释放,在服务实体经济高质量发展中谱写“金融为民”新篇章。