

# 交通银行青岛分行： 驰而不息提升民生服务质效

金融行业是现代经济的核心，是实现人民福祉的有力保障，是推动经济社会发展的重要力量。“十四五”规划提出，要支持健全现代金融体系，将现代金融体系融入和服务以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。交通银行青岛分行始终坚持金融行业为实体经济服务的发展方向不动摇，用实际行动支持健全现代金融体系，不断开展惠及各行各业的金融性服务，加强保障民生，坚决维护和捍卫金融消费者的合法权益。

## “碳”路绿色金融 助推企业低碳转型

发展循环经济是我国经济社会发展的一项重大战略，而循环经济的发展更离不开行业的绿色低碳转型。近日，“节能降碳”“绿色低碳”成为两会期间热议的高频关键词，会议提案中不断出现关于碳市场建设、绿色金融等关键词，政府工作报告对今年重点工作任务的建议中也提出要“推动发展方式绿色转型”“稳步推进节能降碳”。

为推进经济社会发展薄弱领域进行设备更新改造，扩大制造业市场需求，推动消费恢复成为经济拉动主力，2022年9月28日，中国人民银行发布公告，设立设备更新改造专项再贷款，向金融机构提供低成本资金，引导金融机构向制造业等领域发放贷款支持设备更新改造。为更好地响应这一号召，交通银行青岛分行密切关注企业低碳绿色转型，积极践行国家战略，通过向企业发放绿色信贷并为绿色企业提供针对性业务等方式，为企业绿色转型提供金融支持。

按照交通银行总行及政府相关部门的指导意见，交通银行青岛分行第一时间组建服务专班，摸排重点领域企业的设备更新改造贷款需求，根据人民银行下发重点领域项目清单，分行逐项跟进督导。在总行的强力支持下，分行积极对接当地某头部充电桩企业，国庆期间，分行为企业开通全流程“绿色通道”，全力推进该项贷款审批、签约与投放，2022年10月3日分行即与企业签订了合作协议，10月8日完成了授信审批。

截至2022年10月9日，交通银行青

岛行为当地某头部充电桩企业发放了共3.5亿元的设备更新改造专项贷款，用于企业快速充电桩设备购置更新及智能化网络升级，支持企业绿色低碳转型。这不仅是交通银行青岛分行投放的首笔设备更新改造贷款项目，也是当时青岛市设备更新金额最大的一笔设备更新改造贷款项目。

同时，分行为某充电桩头部企业独家上线了电子钱包业务，实现零手续费收单、实时清算、微信支付宝非绑定卡转入资金等功能，通过保证金预警机制确保就行垫款安全。

这些绿色贷款的成功发放与辅助业务的开展，既是交通银行青岛分行践行国家战略、落实能源保供金融支持的重大突破，也切实高效解决了企业设备更新购置的资金需求，体现了分行的响应速度和服务效率，践行了交通银行作为国有金融企业的责任和担当。

## 赋能特色农业 助力乡村振兴快速发展

“三农”工作是全面建设社会主义现代化国家的重中之重，“十四五”时期，“三农”工作重心历史性转向全面推进乡村振兴，加快中国特色农业农村现代化进程成为大势所趋。站到新的历史起点上，全面实施乡村振兴战略，意味着更多资源要素向乡村集聚，生物技术、信息技术等高精尖技术加快向农业农村各领域渗透。

乡村振兴，金融先行。今年以来，交通银行青岛分行为践行普惠金融，打通惠农服务“最后一公里”的目标做出了重要贡献。在中国人民银行青岛市中心支行指导下，交通银行青岛分行在乡村振兴领

域立足辖区县域产业特色和实际，围绕缓解传统金融服务实体经济痛点难点开展信贷产品和服务方式创新，支持乡村产业“百花齐放”，提升农业产业化水平和农村金融服务可得性。

青岛市莱西市是山东地区重要的奶牛养殖基地，大部分养殖户都面临着固定资产少、第三方担保难、资产处置难等诸多难题，按照传统的银行贷款模式，很难获得信贷支持。为解决这一棘手难题，交通银行青岛分行进行广泛走访调研，了解养殖户经营现状及融资需求，积极寻求市人行和莱西当地主管部门支持，最终为其量身定制了“兴农贷”，即单户最高贷款额度500万元，单笔贷款期限1年，到期可续贷。同时做为普惠涉农专属信贷产品，享受一定的利率优惠，从根本上破解了广大养殖户贷款难、担保难的问题。

青岛某智慧农业集团有限公司是一家专业从事“盐碱地改良+智慧农业”产业链平台服务的现代农业科技企业，主营业务是盐碱地稻作改良。为了给授信客户提供更好的金融服务，交通银行青岛分行向该企业发放了2000万元流动资金贷款，用于支持企业进行土壤生态保护，促进土壤改良，改善当地生态环境，维持当地的生物多样性。分行通过向客户给予授信资金支持，有力地支持了企业开拓新技术、促进了智慧农业的进一步发展。

## 推进市民金融服务 提升消保服务口碑

民生是人民幸福之基、社会和谐之本。保障和改善民生没有终点，只有连续不断的新起点，只有采取针对性更强、覆

盖面更大、作用更直接、效果更明显的举措，才能实实在在帮群众解难题、为群众增福祉、让群众享公平。

按照金融管理部门统一部署，今年3月13日至19日，全国银行业统一开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，活动主题为“共筑诚信消费环境，提振金融消费信心”。对此，交通银行青岛分行从不同方面努力践行“人民金融”，提升民生服务质效，切实维护金融消费者的合法权益。

首先，交通银行青岛分行全面推进新市民金融服务，通过开展各种活动来提高金融服务质量，切实保障金融消费者权益。例如，分行推出了“创业担保贷”“人才贷”并发放青岛市首笔人才公寓租赁贷，同时联合市住房公积金管理中心，全国首创“租金贷”。分行还联合青岛市公安局主办青岛市交通安全“百日违法挑战赛”活动，结合“新市民金融服务行动方案”为网约车司机、快递外卖人员、自主创业等新市民群体配套系列活动，通过线上线下融合传播方式，宣传文明交通。不仅如此，分行还成立了“新市民金融服务先锋队”，联合青岛银保监局走进特德等合作企业，为企业客户宣讲新市民金融服务方案，提升新市民服务水平。

在消费保障方面，交通银行青岛分行也采取了多种行动来不断提升消保服务口碑。分行推进消保委会议工作机制，不仅在全行开展了“侵害消费者权益乱象专项治理”行动，还拟定了涉及“客户奖励关怀、投诉溯源整改”等多项细化的消保制度，进一步完善了分行消保服务工作机制建设与运行，继续以青岛地区银行机构第一名的成绩获评2021年度人民银行消保评级“A+”行及银保监消保评级“一级”行。

# 邮储银行青岛分行： 客户权益 “邮”我守护

## 提信心 多措并举激活力

提振消费信心，邮储银行青岛分行从提升消费者金融知识素养入手，围绕行业发展和消费者需求，结合地区实际和业务特点，开展线上线下教育宣传活动，帮助金融消费者了解金融常识，掌握维权手段，提高维权能力。

知法懂法才能更好地用法，为让消费者充分了解自身的法定权利和责任，邮储银行青岛分行就消费者基本权利：财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等进行推广普及，并做好金融消费者保护和金融服务政策教育宣传。畅通消费者维权渠道，完善投诉处理和纠纷化解保障机制，针对销售误导、过度授信、贷款挪用等投诉热点问题及有关风险主动进行提示警示，引导消费者通过合理、有效方式保障自身金融权益，防范不法中介、不法行为的侵害。

不仅如此，为更好地提振金融消费信心，邮储银行青岛分行做了深入探讨，进一步压实责任、履职尽责，营造良好的金融消费环境。

近年来，金融投资市场充满不确定性，邮储银行青岛分行将加强投资者适当性教育，揭示保本保息等金融诈骗本质，扎实推进诚信文化建设，排查潜在侵害消费者权益行为，作为从源头防范金融纠纷频发的重要

手段。“我们持续规范自身营销推介行为，根据产品或服务的复杂性和风险等级，如实充分披露重要信息，帮助消费者知晓并理解投资风险，引导消费者树立理性投资、价值投资观念，避免盲目冲动投资。”该行相关负责人介绍。同时，在产品设计、产品销售、提供服务等环节加强消保审查，排查潜在的侵害消费者权益行为，形成守信光荣、失信可耻的浓厚氛围，使诚实守信成为银行、金融从业人员和金融消费者的自觉行为规范，推动行业信用环境改善。

## 普知识 线上线下聚合力

金融知识教育宣传是预防性保护消费者权益的重要举措，对于维护金融稳定、营造公平金融环境具有重要意义。近年来，邮储银行青岛分行要求辖内各支行要提高认识，切实落实教育宣传主体责任，紧抓“走进来”，积极“走出去”，提升金融知识普及的广度和深度。

网点是邮储银行青岛分行开展宣教活动的主阵地，该行充分利用网点多、分布广的优势，紧抓“走进来”的客户，设置专项“宣传员”，通过答疑解惑、宣传讲解、提问互答等方式开展金融知识教育宣传，重点普及金融消费者日常生活中所必要的金融知识和对金融风险的辨别与防范知识，以耳目共染的形式增强消费者的权责意识和风险意识，引导理性消费、理性维权。

为提升教育宣传活动的精细化程度，

扩大教育宣传覆盖面，邮储银行青岛分行送服务到“家”，走进社区、走进企业等，在做到不聚集、不扎堆同时，积极开展“点对点”消费者权益保护教育宣传，有针对性普及金融知识，做到金融服务不断线，金融宣传不断档。

在邮储银行青岛分行的“以身示范”下，辖内支行积极行动，开启了别开生面的金融知识普及活动。例如邮储银行青岛胶州市支行主动走进老年群体较多的社区，开展消费者权益保护社区教育宣传活动，通过发放宣传折页，“一对一”答疑解惑，提高消费者的金融识别能力。邮储银行青岛平度市支行则走进企业，宣传解答企业关于贷款方面的知识和疑问，宣传消费者权利和责任，普及金融基础知识，提醒企业员工注意防范非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动，让更多消费者对贷款金融知识提高认识，远离违法违规借贷的侵害。

## 求实效 精准施教添动力

与往年不同，在邮储银行青岛分行全年消保工作中，聚焦提升金融服务满意度被提到了新高度。对此，该行提出了“一个增强一个聚焦一个提高”，即增强对农村地区、边远地区、少数民族地区等重点区域的金融教育辐射和覆盖。向消费者普及账户安全、信息安全、保险保障、投资理财等基础金融常识；聚焦“一老一少一新”等重点群体的金融服务提升。注重帮助老年人、新市民等群体

解决数字鸿沟问题，针对年轻人加强过度借贷诱导的风险防范能力构建，面向特殊人群开展金融服务举措教育宣传；提升金融教育宣传广度和深度，合理利用数字科技手段，加强消费者金融数字技能和对数字安全风险的认识，降低数字化给消费者带来的影响和风险。

其中，在聚焦“一老一少一新”等特殊群体方面，邮储银行青岛分行做了多样的宣传形式创新，增加宣传教育力度。例如，通过视频动画、以案说险等形式，向广大特殊群体宣讲预防金融诈骗常识，结合日常业务场景向客户介绍诈骗分子的作案手法，帮助客户了解并识别虚假网购退款信息、非法理财陷阱等虚假网站链接的信息，将金融知识以通俗易懂的语言、生动鲜明的形式，打破老年人、残障人士等特殊群体应用智能技术壁垒，推动解决“数字鸿沟”等问题，力促实现更大范围的消费公平。

针对留守老年群体面对的“看不懂”“听不清”“走不动”等现实困难，该行发挥邮银联动优势，协同推动教育宣传活动走深走实，同时借助农村网点布局多而广特点，持续加强县域以下农村和社区支付环境建设，持续做好农民自助服务终端普及应用，灵活采取上门服务、远程视频等安全、便利的方式帮助老年群体跨越“数字鸿沟”。

消费者权益保护只有起点，没有终点。邮储银行青岛分行将坚定践行金融为民使命，全面提升消保工作质效，让人民群众更好地享受金融改革发展成果。

保护消费者权益无小事。为全面贯彻落实党的二十大精神，践行金融工作政治性、人民性、专业性，在2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周来临之际，中国邮政储蓄银行青岛分行践行“金融为民”理念，积极开展主题活动，助力提升人民群众金融素养，提振金融消费信心，创造和谐健康金融消费环境，构建金融消费新格局。