

# 站稳人民立场 提振投资者信心

## 青岛证监局多措并举保护投资者合法权益

今年以来,青岛证监局紧扣全面注册制改革主题,依托“百日讲坛”活动和“海小宝”投保品牌形象,统筹地方政府、司法机关、市场主体各方资源,扎实开展了一系列投资者教育和保护举措,积极传递投保正能量,推动提高投资者获得感、安全感和满足感。

### 突出守正创新 擦亮投保“青岛品牌”

首先,开展第十四届“投资者教育和保护百日讲坛”。以“把握全面注册制新机遇 共创营商环境新局面”为主题,部署全面注册制下投保工作新任务、新重点,压实市场主体和投教基地主体责任,调动市场各方力量以实际行动帮助投资者掌握规则变化、转变投资理念、提升投资能力,增强风险意识。其次,推出“海小宝”注册制投教产品。围绕新股申购、交易机制、打新风险以及退市制度安排等主题,原创12篇《海小宝的投保日记》漫画和7集《海小宝投资避雷指南》动画,兼具趣味性和教育性,通过新媒体、微信群、营业场所、地铁、商超、社区、园区等多种途径积极宣传,提高投资者对证券期货市场及注册制改革的认识。第三是用好“金融知识微讲堂”口碑线上课程。制作投资者教育专家课,延续30分钟“深度讲”和5分钟“精华讲”相结合的

特色授课模式,满足深度学习和速览概要不同需求。

### 突出便利维权 汇聚投保“青岛力量”

其一是建立健全调解工作机制。一方面,健全辖区内诉调对接机制。与青岛中院召开证券期货纠纷诉调对接座谈会暨签约仪式,签署诉调对接工作实施细则,进一步完善诉调对接组织机构、工作机制、指导支持等事项,更好发挥法院指导作用、监管支持作用和调解基础作用,合力提升投资者维权救济便利度。另一方面,建立辖区间调解合作机制。与山东证监局签订监管合作备忘录,创新推动山东与青岛调解工作跨辖区合作。其二是指导青岛尚和调解中心高质量完成首单虚假陈述民事赔偿委托调解案件,仅用时7个工作日,成功促成187名投资者与一家上市公司达成和解并签署调解协议,和解金额近1200万元。其三是提高诉求处理效率。认真做好来访接待、来电接听,认真倾听投资者诉求,注意引导至合理渠道反映问题,有理有据答复基础问题,尽可能在接收关口息访息诉。

今年以来,接听投资者咨询和投诉电话195个,参与接待投资者个体来访25起(31人次),办理各类投资者诉求函

件188件,接收转办诉求事项75件。

### 突出让投资者有感 探索投保“青岛实践”

一是推动投资者教育“进校园”。针对小学生开展财商教育,通过案例教学和互动游戏等寓教于乐的方式,普及金融基础知识,引导树立正确价值观、金钱观和消费观。在高中生投教方面,与青岛二中签署共建合作协议,增强知识普及和职业体验的关联性和操作性。针对高校学生开展“金融知识大讲堂”活动,重点普及金融知识、防范金融消费陷阱。二是推动投资者教育“助老年”。联合社区、派出所、老年大学开展投教讲座,重点宣传防范金融诈骗和非法证券期货,提高老年人反诈意识。三是推动投资者教育“进乡村”。联合人民银行青岛中心支行开展“金融知识乡村行”活动,在社区广场、热门景点,采用有奖竞答、特色大篷车、舞台表演等接地气形式,帮助市民、游客、乡村居民等投资者增强风险意识,弘扬理性投资理念。指导辖区期货经营机构宣传并落实“保险+期货”金融助农模式,引导农畜及农作物养殖户充分运用金融工具防范生产经营风险,做细做实金融助农,增强投资者对金融行业的信任感和满意度。

### 突出全面注册制 发出投保“青岛声音”

首先,强化监管司法联动。与青岛中院开展“全面注册制下的投资者保护”专题研讨,共同研判全面注册制改革对投资者保护和司法审判带来的新要求和新形势,探讨有效落实举措,提升投资者保护有效性,营造更好营商环境。其次,联合青岛公安开展“注册制在青岛·奥帆行”投教活动,以答题闯关、集章领奖等活动,向社会公众重点警示“股市黑嘴”等非法证券期货活动特点和手法,宣传稽查处罚典型案例。第三,制作“注册制在青岛·资本力量”主题宣传片和“年度受欢迎投教产品”专题宣传片,组织辖区全体上市公司和行业机构集体观看,引导市场主体提高投保工作积极性,浓厚投资者教育氛围。

近年来,青岛证监局高度重视投资者权益保护工作,在完善大投保工作机制、丰富投资者教育宣传模式、理顺投资者维权机制等方面开展了一系列工作,全方位提升辖区投资者权益保护水平。下一步,青岛证监局将继续加强与辖区政府部门和驻青单位的协同联动,积极引导行业协会、投教基地和市场主体发挥投教主力军作用,提升投资者教育和保护成效,提振投资者信心。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升

## 日照银行青岛分行——

# 用“四度”服务构建消费者权益保护新格局

日照银行青岛分行坚持以人民为中心的发展思想,聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项,坚持传统与创新同频共振的服务宗旨,以“有深度、有精度、有速度、有温度”的四度服务建设,构建消费者权益保护新格局。



日照银行青岛分行积极推动“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。

### 立足金融为民 提升金融服务便利性

日照银行青岛分行立足区域特色和客群特点,创新差异化服务模式,推进“一行一品”网点建设,先后打造“知青”“适老”“助残”“儿童”“书香”等特色网点。

**逐步推进适老化和无障碍标杆网点建设。**在全行范围内配置适老基础服务

的情况下,创新布置爱心专席、陪护专席,增加移动填单台、震动叫号器、阅读放大器、适老版金融材料等服务设备与物料,将“适老”特色服务进行到底。青岛分行按照《银行无障碍环境建设标准》,成功打造青岛市首家助残服务银行——青岛市南支行,网点内设有无障碍自助银行、高低位免拨直通电话、盲文键盘、轮椅护板等设施,为老年群体、残障人士等特殊客户提供便利化服务。目前,日照银行青岛分行共有2家网点荣获北京国家金



推行无障碍“爱”适老化服务。



敬老联名卡

注新市民困境儿童,组织开展圆梦“微心愿”活动。

### 立足金融惠民 提升金融服务可得性

**创新金融产品。**围绕“关怀老年人、解决业务办理难”等社会热点关注的问题,日照银行青岛分行不断挖掘和延伸“四度”服务的深度和内涵,联合琴岛通发行敬老联名卡,集金融服务和交通出行于一卡,降低智能化出行难度,配有10项专属权益和13项业务免手续服务,精选优质企业和商户,建立“敬老联盟”,以优惠折扣购买优质养老服务产品或商品,全辖网点布设琴岛通充值设备,对特殊客户提供上门延伸服务。

**融入服务场景。**普及推广适老数字化服务,帮助老年客户消除数字化操作“鸿沟”。创办敬老学堂,全辖网点每周三通过线上、线下结合的形式开展微信课堂、手机银行等互联网金融培训;以节日为主题邀请老年客户、新市民群体参加“中秋”“春节”等节日庆祝活动,组织新市民群体观看《孤注一掷》等识诈骗电影、举办社区广场舞大赛等活动,多措并举地提升对特殊群体的金融知识普及程度和投资者教育力度。

日照银行青岛分行将坚持“金融为民”的初心,不断探索新的服务方式,构建消费者权益保护的长效机制,为共创美好生活、营造安全稳定的良好社会氛围贡献行业力量!

融科技认证中心认证的“适老化示范级网点”称号,1家网点荣获“无障碍服务达标网点”称号。

**打造儿童友好型银行。**日照银行青岛分行积极响应青岛市儿童友好银行城市建设理念,探索打造儿童友好型银行,创新提出“一米高度看金融”理念,在网点打造亲子陪伴区、阅读区和儿童理财室,研发儿童金融教育课件,连续两年开展儿童暑期金融研学特训营活动,两年来服务近1000组家庭。关