



# 以人为本 推动投资者保护走深走实

## 青岛证监局搭建纠纷化解桥梁 着力打造特色投教品牌



2023年,青岛证监局坚持“以人民为中心”,积极践行监管政治性和人民性,统筹各方资源,合力打造投保青岛品牌,切实提高辖区投保工作精准性和有效性。2024年,青岛证监局将突出“严”字,净化市场生态,突出“强”字,引导强本强基,突出“实”字,提升维权救济效率。

则,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。

诉调对接实践取得突破。创新推动青岛尚和调解中心聘请山东辖区调解员,夯实跨辖区调解合作基础;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名投资者达成和解,和解金额1174万元。

诉调对接理念更加深入。组织召开证券期货纠纷诉调对接座谈会,共同组织调解员以旁听庭审形式进行培训,凝聚行政、司法、调解投保共识。

### 品牌引领 发出投保青岛声音

着力打造“百日讲坛”投资者教育品牌。2023年成功举办第十四届“百日讲坛”,辖区市场主体和投教基地共同发力,突出注册制主题,活动成果丰富,百日讲坛品牌影响力不断扩大。

着力打造“海小宝”投保形象品牌。指导协会组织市场主体围绕全面注册制下的交易机制、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、7集《海小宝投资避雷指南》

动画和注册制主题产品,兼具趣味性和教育性,提高投资者对证券期货市场及注册制改革的认识。

着力打造“金融知识微讲堂”线上投教品牌。组织辖区三家法人机构行业专家,录制三期投资者教育专家课,延续1小时“深度讲”和5分钟“精华讲”相结合的特色授课模式,满足投资者深度学习和速览概要不同需求。

### 特色创新 提升投资者获得感

一是“进校园”全覆盖。与青岛二中签署共建职业体验基地合作协议,走进中小学、高校、老年大学开展金融三类教育,组织首次编写中小学金融知识课外读物,实现金融投教宣传各年龄段全覆盖。二是“进乡村”办实事。指导辖区市场主体积极履行社会责任,创新开展“信贷+担保+保险+期货”新业务模式,引导农户充分运用金融工具防范生产经营风险,惠及花生种植农户约5万户。三是“进社区”形式多。指导辖区机构与对口社区互动,通过政策宣讲、答题抽奖、防非案例讲座等方式,向社区居民普及防非知识,提升风险识别防范能力。四是“进商圈”有特色。依托辖区“海小宝”特

色投教形象,设计投教主题海报,在利群金鼎电子屏幕投放,浓厚投教宣传氛围。五是“进景点”广参与。开展“注册制在青岛·奥帆行”等投教活动,以答题闯关、集章领奖等方式,普及注册制基础知识,市民游客参与踊跃。

### 今年突出“严”“强”“实”

对于2024年重点工作安排,青岛今年着重突出三个方面,首先是突出“严”字,净化市场生态。坚持“依法从严监管市场”理念,加强稽查执法和日常监管协同联动,深化公检法证四方协作,发挥行民刑立体追责体系,提高违法违规线索发现处置能力,“零容忍”打击违法违规行为,特别是对财务造假、操纵市场、内幕交易等重拳出击,对履职尽责不到位的中介机构严厉惩戒,合力为辖区资本市场保驾护航。其次是突出“强”字,引导强本强基。坚持“以投资者为本”,推动公司机构真诚善待投资者,更好服务投资者。督促上市公司落实提高质量主体责任,强化穿透式监管,提升对违规减持、短线交易等监管敏感性,引导上市公司分红,做好投资者关系管理。第三是突出“实”字,提升维权救济效率。密切与青岛中院的合作,充分用好跨辖区案件委托、委派调解协作机制,共同指导辖区调解组织用足用好“示范判决+委托调解”做好调解,为投资者提供高效便捷的解纷服务。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升

# 践行“金融为民” 构建和谐消费环境

## 浦发银行积极开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

随着金融市场的蓬勃发展,金融产品与服务日益丰富,为大众生活带来了诸多便利,但伴随而来的也有金融风险隐患。强化消费者金融知识普及,帮助消费者正确认识金融产品和服务,了解自身合法权益已成为诚信金融机构的共识,浦发银行青岛分行高度重视消费者权益保护,始终践行“金融为民”理念,积极开展金融消费者权益保护工作。

### 完善流程 升级消保工作格局

浦发银行青岛分行成立消费者权益保护领导小组,建立“主要领导负总责、分管领导具体负责、其他领导一岗双责”的领导责任体系,构建“两全三头”工作机制,实现消保工作与经营管理全流程相结合,全员承担消保任务的工作格局,把保护消费者权益作为服务客户、提升品牌和履行社会责任的应有之义。2024年3·15金融消费者权益保护日来临之际,浦发银行青岛分行迅速组织开展宣传教育活动,明确牵头部门,统筹规划活动方案,加强工作联动,合理分配资源,落实组织保障,整个活动做到充分动员、明确重点、突出主题、特色鲜明、广泛开展、打造亮点,持续提升宣传工作的覆盖面和触达率。

### 统筹规划 塑造诚信文化环境

浦发银行青岛分行积极履行社会责任,不断丰富消费者保护的宣教内容和形



浦发银行工作人员开展消保宣传。

式,以高度责任感践行金融知识宣传普及的责任和担当。2024年3月4日,浦发银行青岛分行开启为期两周的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,以提升消费者金融素养和金融安全意识,增强依法维权意识和能力为目的,宣导金融政策、提示金融风险,倡导理性投资理念,推进行业诚信文化建设,增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。值此3·15金融消费者权益保护宣传周之际,浦发银行青岛分行统筹规划,积极走进校园、社区、乡村、企业及商圈等,通过消保小课堂、以案说险、风险提示、金融知识专列、靠浦集市等形式向消费者普及金融知识,在全社会营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围,让金融知识融入消费者生活。

### 多措并举 消保宣传入脑入心

浦发银行青岛分行聚焦消费者所

需,进一步丰富教育宣传场景,加大宣教力度,引导消费者参与其中。

开展厅堂阵地化宣传,织密消保防护网。从厅堂布置入手,着力普及金融消费者八项基本权利,将宣传折页以及宣传海报摆放在厅堂公众教育专区显著位置,供办理业务客户取阅。利用营业厅内电子智能播放器滚动播放2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动主题口号,加强厅堂客户宣导。充分利用厅堂主阵地进行宣传,安排金融知识宣讲员对消费者权益相关问题进行解答,帮助消费者正确认识金融产品和服务,了解自身合法权益。

开展户外宣传,延伸活动触角。为确保活动成效,结合自身地理位置优势,通过进校园、进社区、进乡村、进企业及进商圈等方式开展线下集中宣传;结合3月开学季,积极联系各地学校,开展面向中小學生或大学生的金融知识宣

传活动,帮助学生了解非法“校园贷”等不良网络贷款,树立正确消费观念;联合社区街道,面向中老年人、外来务工人员、残障人等,以小课堂的形式,提醒消费者在购买金融产品或办理贷款时,认真阅读合同,了解权利义务,增强风险责任意识。

创新线上宣传,扩大活动覆盖面。结合当地监管要求,浦发银行青岛分行积极对接地方各类活动,提升宣传质效。聚焦“一老一少一新”,重点围绕三个主题开展:一是向老年群体宣传金融纠纷多元化解机制,提升依法维权能力;二是帮助青少年、大学生等年轻群体树立正确消费观念、有效识别和防范校园贷和套路贷等;三是向新市民群体宣传“征信修复”“代理维权”等非法职业代理的特征、危害及法律后果,以典型案例、风险提示等形式提示消费者抵制“不当得利”“消除负债”等诱惑,理性表达诉求,妥善解决纠纷。

开展体验式宣教,消保宣传深入人心。活动期间,浦发银行青岛分行以小型移动金融车、互动小游戏、金融知识展板等形式,打造可复制的轻量级知识内容,将消保知识普及、便民惠民服务、浦发品牌宣传融为一体,让体验式宣教走进消费者生活深处,共同营造和谐健康的金融消费环境。

浦发银行青岛分行将扎实履行社会责任,线上线下齐宣传,在全社会营造“学金融、懂金融、信金融、用金融”的良好氛围,让金融知识融入消费者生活,以坚实的文化力量助推金融业高质量发展。

责编:杨忠升 美编:宋林 审读:侯玉娟