



# 处罚+维权+投教 投保工作质效倍增

青岛证监局投资者保护工作成效显著 今年工作重点为三个“突出”

## 去年投保工作成效显著

“重视回报”的投保担当进一步展现。一是上市公司分红回购大幅增加,回报投资者意识明显提升。青岛51家盈利(占比近九成)的上市公司实施2023年年度分红,分红金额合计187亿元,同比增长26%;8家上市公司实施2024年中期分红,分红金额超17亿元,同比增长283%;超四成上市公司回购金额近28亿元。二是上市公司投资者关系管理水平整体提升,投资者沟通渠道更加畅通。60家沪深上市公司召开了业绩说明会,全部61家沪深公司参加了辖区“网上集体接待日”,各公司累计举办线上线下投资者接待日活动1200余次,累计参与人次近10万。

“合规守信”的投保氛围进一步浓厚。其一是加大监管执法力度,让违法者有“痛感”。青岛辖区上市公司和行业机构现场检查家数大幅增长,采取行政监管措施数量同比翻一番,行政处罚罚没款总额为前三年罚没款总和的2倍,在中国证监会系统内首次对私募机构实控人和失联人追责,向公安机关移送线索、配合打击涉刑案件多起,执法震慑力有效彰显。其二是强化监督引导力度,增强从业人员“责任感”。青岛证监局指

2024年,青岛证监局坚持“以人民为中心”的价值取向,以投资者诉求处理为抓手,以发挥系统和地方合力为切入点,全面加强事前教育宣导、事中监管服务、事后维权救济,切实保护好投资者特别是中小投资者合法权益。2025年青岛证监局的投保工作重点包括三个方面,即突出“零容忍”、突出“获得感”、突出“有实效”。

导行业协会发出弘扬中国特色金融文化倡议书,组织各机构签署诚信自律承诺书,着力培育青岛资本市场“五不五要”文化底蕴,市场主体投保主动性和积极性显著提升。

“便利维权”的投保机制进一步健全。一是推动诉源治理有成效。部署开展“诉求处理夏季攻坚行动”,下大力气提升首访息访、息诉率,发挥调解组织纠纷化解作用,推动矛盾纠纷实质化解。二是调解纠纷能力有突破。组织辖区法人调解组织与法院座谈,提出虚假陈述民事赔偿案件诉前委派调解难点解决举措,青岛首个适用“总对总”诉调对接机制的证券虚假陈述调解案件,不延期高效完成。

“青岛特色”投保品牌进一步擦亮。一是投教宣传覆盖更全面。联合青岛市

委金融办成功组织第十五届“百日讲坛”活动,联合相关单位充分利用“5·15全国投资者保护宣传日”“世界投资者周”等重要节点,在五四广场、上街里、奥帆中心开展集中宣传活动;证券期货知识走进中小学、大学、社区学校,覆盖青岛七区三市。2024年,青岛辖区投教活动覆盖人次同比增长近五倍。二是投教产品活动更丰富。首次投放“海小宝”公交车体宣传公益广告,累计制作“海小宝”动漫画35期;组织录制“金融知识微讲堂”6期,就资本市场新“国九条”、“1+N”政策文件等进行解读,全年投教产品投放量同比增长50%。

## 今年投资者保护重点工作

青岛证监局今年的投资者保护重点

工作包括三个“突出”。

首先,突出“零容忍”,维护三公市场秩序,护航健康投资环境。从严从快查办财务造假、“掏空”上市公司、内幕交易、违规减持等证券违法违规行为,坚持“追首恶,惩帮凶”,提高稽查处罚威慑力;密切与法院合作,凝聚行政司法共识,共同发挥行政处罚和虚假陈述民事赔偿对财务造假、欺诈发行的立体惩戒作用。

其次,突出“获得感”,优化制度机制,保障合法股东权益。督促上市公司规范开展市值管理,提升公司投资价值;综合运用分红、回购等方式回报投资者;建立健全投关专业人才队伍,用好新媒体工具,创新投资者沟通交流方式,合力引导预期,进一步树牢“回报投资者”的意识,担负起提高公司质量、提升投资价值的主体责任。

再次,突出“有实效”,发挥各方合力,打造投教特色品牌。探索推进“网格化投教”,推动辖区行业机构长期、固定面向特定社区开展投教,切实提升投教的针对性和易得性;持续拓宽“进校园”覆盖面,不断优化师资队伍和课程设置;持续用好“百日讲坛”“海小宝”“金融知识微讲堂”等投教品牌,指导行业协会组织开展辖区投教脱口秀、情景剧比赛,提升投教趣味性。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升

# 浦发银行青岛分行:多维发力 共筑和谐金融新生态

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近市民、与群众联系最为紧密的领域,是践行金融工作政治性、人民性的集中体现。浦发银行青岛分行始终将消费者权益保护作为践行“金融为民”理念的核心工作,通过完善机制、创新宣传、优化服务等多维度举措,全力提升消费者金融素养,营造安全、稳定、和谐的金融消费环境,携手共建和谐金融新生态。

## 完善机制 夯实消保工作基础

完善消保专项制度,夯实消保工作基础。浦发银行青岛分行一直高度重视建立完善的消费者权益保护体系,成立了以“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,通过“四抓四落实”工作机制,即抓机制建设,落实责任体系更加完善;抓溯源治理,落实消保投诉前端防控;抓内部培训,落实专业能力全面提升;抓金融宣传,落实公众教育走深走实,实现消保工作与业务发展的“双融合”“双促进”,确保消费者权益保护工作贯穿于经营管理的全流程。此外,浦发银行青岛分行按照“下管一级、适当延伸”的原则,进一步强化员工培训,通过每周一课、晨会、专题交流会等形式,提升员工的消保意识与专业技能。

上下一盘棋。全行的消保工作形成了同题共答、同向发力的工作局面,为捍卫金融消费者合法权益,更好服务消费

者金融需求,打下了坚实基础。

## 创新宣传 提升知识普及质效

不断契合消保工作走深走实的现实需求,浦发银行青岛分行不断创新金融知识宣传方式,将金融知识融入大众生活,深度践行“消保在身边”“消保无小事”的服务理念。

2025年,浦发银行青岛分行积极筹备,通过青岛2号线主题地铁专列进行宣传,设计制作金融消费者权益保护教育宣传主题的车厢海报、贴纸,让乘客在乘坐地铁的过程中能够融入其中;在专列车厢内的移动电视上,播放金融消费者保护权益主题宣传片,打造成移动的金融知识宣传阵地;同时在地铁站台电视端播放金融消费者保护权益主题宣传片,进一步扩大活动宣传覆盖。

消保无死角,浦发银行青岛分行紧密部署、分工协作,开展“方圆3.15公里”消保服务特别活动,以营业网点为圆心,划定“3.15公里”服务半径,形成网格化

宣传矩阵,与服务范围内社区、街道办、商家等开展合作,协同开展金融教育工作,帮助社会公众增强风险意识、提升防范能力。

## 优化流程 促进服务体验升级

规范的服务操作,顺畅的诉求响应,来到这里,整个过程都是舒心的。浦发银行青岛分行致力于优化服务流程,提升客户体验,赢得岛城市民的良好口碑。

浦发银行青岛分行充分发挥营业厅和网点的阵地作用,开展常态化金融知识宣传,在厅堂设置公众教育专区,摆放宣传折页和海报,安排金融知识宣讲员为客户提供咨询解答,不断提升消费者的金融素养,织密“钱袋子”防护网。关爱服务扎实推进,浦发银行青岛分行注重特殊群体的服务,在硬件方面,配备老花镜、助盲卡、残疾人通道等设施,同时,开通绿色通道,为残障人士、老年人等提供优先服务。

在投诉处理方面,浦发银行青岛分行持续完善投诉管理体系,优化投诉流程,及时处理消费者诉求,加强监督反馈,确保服务质效的同时切实保障消费者合法权益。

## 聚焦重点 传递消保服务温度

客户的需求在哪里,浦发银行青岛

分行的服务就在哪里。浦发银行青岛分行特别关注老年人、青少年和新市民等重点人群的金融消费者权益保护,用心践行“金融为民”,以有温度的服务筑牢重点人群的消保服务防线。

为更好地满足老年客户群体的需求,浦发银行青岛分行在网点服务设计和流程优化方面做出了诸多努力。例如,设立“上门服务绿色通道”,为行动不便的老人客户、孕妇及残疾人等特殊群体提供便捷服务;主动上门为行动不便的老人办理业务,获得客户高度赞誉。

此外,浦发银行青岛分行还针对老年人风险防范意识相对薄弱的情况,开展了系列金融知识普及活动,通过社区宣讲、情景模拟等方式,向老年人讲解个人信息保护、防范非法集资和电信诈骗等知识,帮助他们提升金融风险防范能力。

浦发银行青岛分行高度重视青少年金融素养的提升,积极开展针对青少年群体的金融知识普及活动。先是在网点厅堂举办“普及金融知识,传播金融正能量”青少年金融知识宣讲活动,通过生动有趣的讲解和互动问答,帮助青少年树立正确的金融观念。其次,该行还通过“金融知识进校园”活动,向中小学生和大学生普及“校园贷”风险,引导他们树立理性消费观念。此外,通过每周走进青岛海信小学,为学生们举行精心准备的金融知识讲座,让金融知识的种子在学生心中生根发芽、茁壮成长。

观海新闻/青岛早报记者 孙月红