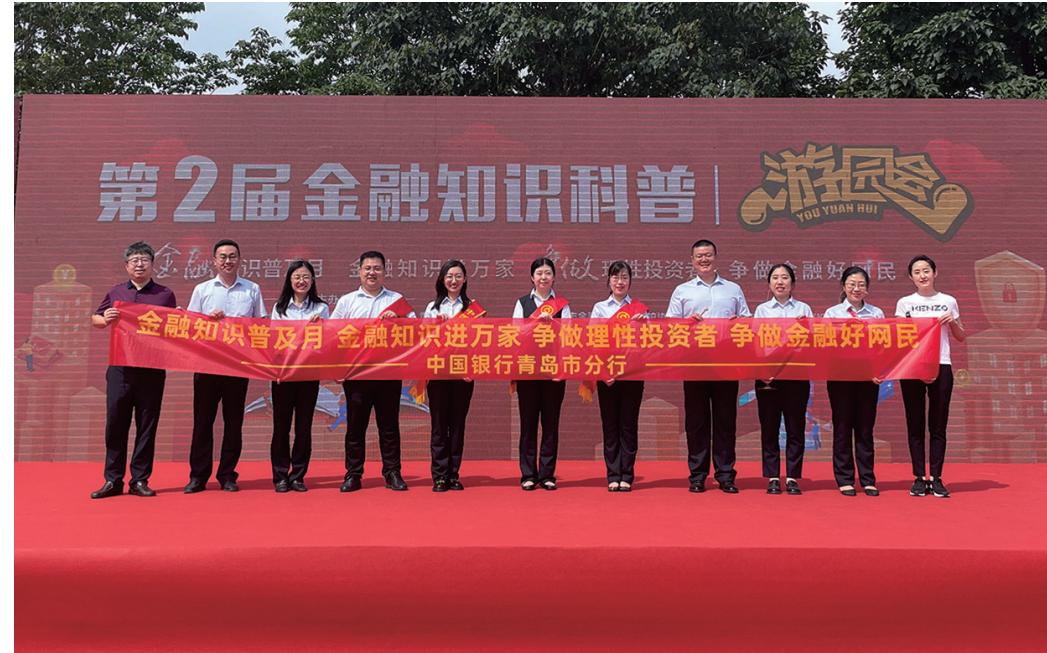




中国银行青岛市分行： 以金融消费者为中心 绘就和谐发展“同心圆”

金融行业肩负着提升社会公众金融安全意识和金融素养的重要责任，金融消费者是金融市场的重要参与者，也是金融业持续健康发展的推动者。

民之所向，我必往之。一直以来，中行青岛市分行高度重视消费者权益保护工作，坚定扛起国有大行的责任担当，以实际行动贯彻党和国家“以人民为中心”的根本要求，围绕“奋力打造全球一流现代银行”战略目标，发展、传播“以客户为中心，保障消费者合法权益”的理念，以维护金融消费者合法权益为核心，以提升客户体验为目标，夯实消保工作基础，强化金融产品管控，常态开展金融知识宣传教育，全力提高金融服务质量，构建和谐金融消费关系。



■参与“金融知识普及月”活动

强化金融产品全流程管控 维护金融消费者合法权益

守护金融消费者权益，要找准源头，从根本出发。多年来，中国银行始终践行维护金融消费者各项合法权益，强化产品服务全流程管控，建立起消费者权益保护审查机制，在设计开发、定价管理、协议制定等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费标准、协议条款、宣传文本等进行评估与审查，建立完善产品服务的事前协调、事中管控和事后监督机制。

最高法院《全国法院民商事审判工作会议纪要》中提出，“卖方机构对其是否履行了适当性义务承担举证责任”。中行青岛市分行坚持以客户为中心的经营理念，严格履行适当性及告知说明义务，让消费者充分了解产品内嵌，放心购买、安心收获，明确消费者对提供的产品和服务不满意并提出诉求即为投诉，细化处理区域、渠道、告知、分类等要求，设立投诉接待区域，配备录音录像设备，在官方网站、营业场所及办公场所醒目位置公布投诉电话、通讯地址、电子邮件等投诉渠道。

中国银行青岛市分行以108家营业网点作为宣传阵地，常态化开展多种形式的宣传活动；在营业网点厅堂内摆放活动展架，在“金融知识宣传教育专区”摆放与宣传主题相关的金融知识折页、宣传单、宣传手册等；通过厅堂内电子显示屏、液晶电视等渠道播放金融知识口号、海报及公益广告；设立“金融消费咨询台”，大堂经理为客户进行专业而周到的金融知识宣讲，以网点现场宣传为抓手，全力维护金融消费者合法权益。

一部手机搞定金融服务 中行推出“智能”黑科技

“数字化时代已经来临，以数字化的工具和平台更好服务大多数人”成为普惠金融新逻辑。中国银行积极推进数字化转型，结合自身实际，以“场景生态建设”为依托，以“手机银行”为抓手，下沉服务重心，为客户提供一站式服务，中行手机银行在功能性、便捷性、安全性上处于同行领先水平，同时，个性化明显，福利多多。下一步，中国银行将手机银行作为个人金融业务转型升级的核心工作，逐步把产品、活动、场景等都嵌入到手机银行，不断丰富系



■向青少年普及金融知识

统功能，优化客户服务体验，围绕广大市民的衣、食、住、行、乐等日常需求搭建支付场景。

中国银行青岛市分行始终坚持“以人民为中心”，始终重视“绝大多数人”在金融生活上的获得感、安全感和幸福感，不断提升适老化金融服务，在手机银行设立银发专区，打造“医食住行娱情学”综合体服务；依托在乡村设立的助农网点，建立农村金融知识常态化宣教机制；走进养老院与社区，普及金融知识，促进老年人融入智能生活时代。在严格落实疫情防控常态化要求的同时，倾力打造线上线下一体化的全方位宣教体系，围绕金融消费者八大权利，聚焦“一老一小”，带动中间人群，持续有针对性地广泛普及金融知识。

聚焦“一老一小” 共同促进消费公平

面对不同人群在信息获取渠道、信息接收偏好上的差异，中国银行青岛市分行悉心洞察，结合公众生活场景，将消费者权益保护工作与日常金融服务有机结合，积极组织员工“走出去”，主动开展进校园、进商圈、进社区等

主题活动，通过一对一、面对面讲解的形式宣传金融知识，夯实金融受众对消保的初始认知，锁定“一老一小”重点人群，开展精准式宣传。

“为民服务，与民携手”，为切实增强金融消保服务，中国银行青岛市分行在社区、为独居老人送去防诈骗宣传折页，开设“老年人消保小课堂”，针对老人们容易上当受骗的薄弱点，以通俗易懂的语言，描述不法分子通常使用的各种诈骗手法，告诉老人们一定要谨记：不听、不信、不转账、不汇款，有疑问，找家人或身边亲朋好友商量等，千万不要相信所谓的“不能告诉别人”、“转账到安全账户”、“中奖了要先交税”等诈骗术语。开展金融知识进校园、科普征信、理财、非法校园贷等银行基础知识，引导树立量入为出的理性消费观，帮助年轻消费者提高风险保障意识，并根据需要，积极传导个人信息保护、支付安全等知识，提高消费者安全用卡意识。通过宣讲理财风险、网络诈骗、防范非法集资、个人征信保护等贴近民众生活的金融知识，深入推进金融知识普及工作进程，不断提升社会公众金融安全意识和金融素养，进一步增强消费者对金融产品的服务能力和服务信心。

提升金融适老化服务 青岛平安产险在行动

在老龄化与数字化并行的时代下，如何让老年消费者享受到科技进步带来的便捷，对金融保险行业提出了新需求。

为加快适老化金融服务升级改造，弘扬中华民族尊老、爱老、敬老、助老的传统美德，青岛平安产险组织辖内各机构深度调研老年客户服务需求，立足老年客户服务痛点，围绕老年客户群体的习惯和金融需求，从保留和改进传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平、推进互联网应用适老化改造、加大对老年人金融知识教育宣传力度、保障信息安全等多方面着手，为老年客户提供更加贴心、温暖的金融服务。

保留和改进传统金融服务方式

为尊重老年客户消费习惯，青岛平安产险优先为老年客户提供优质的保险服务，一方面，充分发挥传统服务方式兜底保障作用，在崂山门店推出线下老年专属服务，设立专属“老年接待通道”，并由专人负责接待服务，为老年人办理业务提供人工引导，陪同现金缴费的老年客户去银行办理对公转账手续，解答各类保险知识疑问，协助其办理线下业务。

另一方面，大力发展适应老年人的金融科技。制作平安好车主App线上预约办理业务指引、投诉服务流程指引、风险防范提示等单页，在老年人办理服务事项时，及时为老年人提供指引，帮助老年人提高运用智能技术的能力和水平。

提升网络消费便利化水平

为提高老年客户业务办理效率，通过传统与智能相结合、线上与线下双融合的服务模式，打造“适老化”手机App、小程序，优化界面交互、内容朗读、操作提示和语音辅助等功能，实现关键信息易读、主要功能易找、操作步骤易懂，便于老年人获取信息和服务。

对于到柜面办理业务在使用智能设备方面遇到困难的老人，门店接待人员全程指导老年人自助操作，助力跨越“数字鸿沟”，享受线上带来的便利，简化办事手续，缩短等待时间，帮助老年人更加方便、快捷地获取保险信息和服务！

推进互联网应用适老化改造

适老化服务不断升级的同时，突破服务局限、推进互联网应用适老化改造，精准满足银发群体需求，帮助老年人解决智能技术运用困难尤为重要。

青岛平安产险崂山门店推出门店预约服务，通过好车主App、平安车险门店服务小程序预约门店服务即可享受后台客服的一对一云服务，为客户带来“一键预约，云客服帮你办理”的便捷体验！

加大金融知识宣教力度

为满足数字时代老年人日益增长的金融服务需求，增强老年人防范金融诈骗、识别远离非法集资的能力，青岛平安产险建设了常态化金融宣教体系，通过在线下门店现场设置教育宣传区、开展“金融智慧助老”宣传活动、开设“金融知识有奖问答”活动、积极参与“3·15宣传教育周”“金融宣传服务月”“7·8全国保险公众宣传日”等多渠道，全方位加大金融知识宣教力度。

积极开展“金融智慧助老”宣传活动，走进社区、学校等，通过现场讲解、互动问答、发放宣传折页等形式，通俗易懂地为老年人讲解防范电信诈骗、非法集资等注意事项，提高老年人防范金融风险能力。

积极参与“3·15宣传教育周”“金融宣传服务月”“7·8全国保险公众宣传日”等活动，从保险风险提示、老年资金安全防线以案说险、消费者在购买互联网保险时应留意的知识点以及非法集资常见手段等方面进行宣教，帮助老年客户不断增强安全意识和自我保护意识。

保障信息安全

让老年人“能用、会用、敢用、想用”智能技术，共享现代社会信息化发展成果，保障信息安全、切实维护消费者金融权益是最基本也是最核心的。

青岛平安产险为保障客户个人信息的安全，门店设置了专门网络，依托公司内网并配置专用网关，用户在连接时需微信认证，由总部统一设置、管理，使得客户个人信息在公司内网闭环流转、管理，为客户个人信息提供了有效的安全保障。提供客户使用的网络设备由总公司统一设置、管理并对设备状态实时监控，有效保证网络的可用性、安全性。

提升金融适老化服务，增强金融获得感，青岛平安产险躬耕不辍、跬步不休！

中国平安 PING AN

专业·价值

专业 让生活更简单



省心 省时 省钱 一站式综合金融服务

伴您人生每个重要时刻