

平安银行青岛分行： 党建引领 科技赋能 共建消保数字化新生态

随着经济社会发展和消费者对自我权益保护意识的不断提升，坚持数字化、常态化的金融消费者权益保护，已经成为金融高质量发展的重要一环。对于金融机构而言，科技赋能消费者权益保护，不仅是履行社会责任的体现，更是行业发展的必然选择。



近年来，平安银行青岛分行紧跟国家政策导向，坚持“以人民为中心”的服务理念，以党建为引领，扎实推动金融消费者权益保护工作；同时持续强化消保工作政治性、人民性，坚持党建引领，着力推动构建“两全三头”消保工作机制，将消保工作融入企业经营发展战略和企业文化建设中，倾听消费者声音、满足消费者需求，逐渐形成“人人懂消保、人人做消保”的良好工作氛围，切实承担起消费者权益保护的主体责任，办好利民惠民实事，增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

在创新实践方面，平安银行充分发挥金融科技优势，将科技与金融消费者保护工作深度融合。平安银行自研开发落地的“智能消费者权益保护中台”通过数据建模，实现客户情绪检测、投诉热点预测，赋能客户服务及客诉前

置干预化解，并通过工单闭环处理系统化，高效处理客户投诉。该平台项目同步获评“科创中国金融科技与数字化转型创新成果”奖项。

在提升服务质效方面，平安银行青岛分行借助金融科技手段，通过精细化管理、科技化赋能，构建了对外、对内“两套消保全流程体系”。

对外客户服务“全流程”

预防为先，搭建“1+3+N”多渠道传播体系。平安银行青岛分行积极利用多种渠道加强宣教，借力科技赋能，不断开发新模式、新载体，创新互动体验的宣传模式，切实通过数字化传播，提升风险提示、以案说险等内容的易得性。

优化模型，落实客户沟通强留痕、强感知。平安银行青岛分行全力聚焦较为严峻的委外催收贷款投诉压降，实现委外厂商催收100%迁移至行内系统阳光作业，催收录音100%留痕质检。聚焦降诉，对催收投诉归因分析，回溯催收录音质检情况，优化质检模型，助力降诉。

流程管控，全程线上化闭环管理。平安银行青岛分行创新数据化和线上化投诉工具，推出“投诉热力图”和“移动咨询系统”，可实现7×24小时敏捷高效处理客户问题，降低投诉处理时长，提升客户满意度。同时，可视化展示投诉热点业务和部门，定位重点薄弱问题，实现举一反三线上化闭环管理。系统自动预警提前还款、协商还款、账户管控等投诉高发、重点业务领域，通过自动触发预警，督导业务部门优化整改，持续夯实属主责任。

畅通投诉渠道，提升12378引导处理质效。平安银行青岛分行全力做好12378一键呼转话务承接，为确保12378引导件接得住、处理好，将一键呼转并入投诉质效管理体系，处理全流程复用监测和预警能力，持续提升客户问题一次性解决率。

完善处理机制、强化责任体系。平安银行青岛分行持续完善投诉处理机制，坚决理顺诉讼对接、司法确认等配套流程，切实解决消费者投诉难、处理慢、多元调解认可度低的问题。升级投诉处理系统功能，自动识别投诉责任主体、快速流转，对重点业务薄弱环节举一反三、系统追踪，向投诉处理队伍赋能工具包，指导一线快速给方案，件件有方案。

落实一把手亲接亲处机制。平安银行青岛分行持续落实一把手亲接亲处工作，夯实一把

手包案责任制，建立一把手亲处投诉长效接访机制，高效解决问题。

提升金融消费纠纷“多元化解”能力。平安银行青岛分行充分运用“监管+调解”信息对接平台，不断完善金融消费纠纷多元化解机制，压实金融机构主体责任，推动构建责任清晰、高效顺畅的消保工作体系。深化与调解组织的合作，扩大纠纷多元化解通道，探索高效的纠纷路径，继续扩大调处力度，充分运用调解机制，践行“枫桥经验”，落实“能调尽调”，及时把矛盾纠纷化解在基层、萌芽状态。

对内业务管理“全流程”

事前消保审查数智化。平安银行自研数智化消保审查平台，实现“多维监测、智能预审、系统追踪、全面留痕、一键导出、在线提示、资质管理”等七大亮点功能，配套定期组织消保审查自查自纠，从自查发现违规物料及时预警下线，确保各类产品的宣传资料符合监管规定。同时，通过AI消保审查系统进行AI初审、人工复审，极大地提升了审查效率及准确性。

事中开展消保全留痕质检、闭环整改。平安银行自研的消保检查系统，通过检查任务自动流转，实现检查流程可执行、易操作、可评估、可考核。2024年以来，平安银行对投诉高发的关键业务、关键流程、关键岗位开展针对性自查自纠，全面覆盖个人信息保护、合作机构管理、营销宣传、销售适当性、双录、信息披露等领域，并以系统管理的方式推进质检留痕、闭环整改。

事后严格落实消保问题的举一反三、全链溯源。平安银行搭建的一体化闭环管理系统，实现了“问题-督导-整改-问责-效果”一体化、系统化闭环管理，确保投诉重点问题督导100%，整改问责100%。

数字化消保的发展不是一朝一夕、一劳永逸的短期任务，而是一项“聚沙成塔”的长期工程。未来，平安银行青岛分行将积极借助总行的科技优势，秉持“以客户为中心”的服务理念，不断创新金融服务模式，在消保数字化领域，聚焦前沿硬科技，持续赋能消费者权益保护工作，以创新金融服务为消费者权益保护注入强劲动力，为构建和谐、稳定、健康的金融环境贡献“平安力量”。

刘诗凡

浙商银行青岛分行： 以“浙银”温度 守护金融消费每一程

金融消费者权益保护，堪称金融工作中与人民群众联系最为紧密、最贴近民生的关键领域。始终将人民群众对金融的需求以及对金融的关切牢记于心，切实把暖民心、惠民生的实事办好，是金融行业义不容辞的责任。

浙商银行青岛分行始终紧随监管机构及总行的工作部署要求，深入贯彻金融工作所应具备的政治性与人民性，以构建“大消保”工作体系为着力点，把完善消保管理体制、提升投诉管理主动性、健全特殊群体服务功能、增强教育宣传影响力当作重点举措，持续推动消费者权益保护工作水平迈向新高度。

持续完善消保管理体系

在组织架构方面，浙商银行青岛分行专门成立了消费者权益保护工作领导小组，由分行行长亲自担任组长，各分管副行长担任副组长，各相关部门主要负责人作为组员。这一架构强化顶层设计，为消保工作提供了坚实的组织保障。

领导小组会议高频召开，通过对工作进展的总结、问题的分析以及任务的部署，确保消保工作得以有条不紊地推进。

在此基础上，该行在各部门、各支行设立了消保联络员，并明确消保专职人员的岗位职责。通过加强消保人员的专业性与独立性建设，夯实消保工作的基础。同时，该行大力健全消保投诉处理、消保审查、信息披露、金融信息保护等多項制度，积极促进消保工作与具体业务、经营管理的深度融合，为消保工作开展提供了完备的制度保障。

为进一步强化消保工作的落实，该行将消费者权益保护纳入各项考核评价方案，充分运

用考核结果，加强考核引导。在工作流程中，统筹监督各个环节，构建起“事前审查、事中管控、事后回溯”的工作闭环，强化全周期管理。此外，该行还积极加强与监管部门的沟通联动，严格落实调研、投诉处理、集中宣传等工作安排，全力助力“真情为民 阳光消保”品牌建设。

强化提升投诉管理主动性

在投诉管理方面，浙商银行青岛分行实现辖内网点投诉专线的全覆盖。通过定期组织培训，强化接听纪律和工单要求，畅通投诉渠道。该行还加强来访、网络舆情等多渠道投诉管理，如实记录消费者诉求，做到应记尽记、应办尽办，“事事有回音，件件有着落”。

为提升投诉处理效率和质量，该行积极应用全流程客户投诉处理管理系统。该系统完成12378“一键呼转”、综合档案系统对接、投诉业务分析等130余项功能优化，实现了投诉全渠道、自动化管理。同时，严格落实各级行领导接访日制度，每月选取固定时间进行接访，并提前7

日在营业网点循环播放接访公示，以形成常态长效机制。

此外，该行构建业务骨干接访制度，从零售、运营、合规等业务条线严选业务精通、经验丰富且沟通能力强的员工，组建专家团队，针对重大疑难投诉集体研讨，推动问题解决。通过建立领导包案制度，建立工作台账，强化跟踪管理，实行对账销号，确保复杂疑难投诉得到妥善处理。

同时，浙商银行青岛分行十分重视投诉数据，每月借助大数据分析投诉类型、渠道、处理时长等关键数据，定期从投诉响应速度、解决率、客户满意度等维度，调研全辖及县域支行投诉处理效能。以此全面摸底消保服务，精准发现制度与流程短板，推动优化再造，提升投诉管理规范化，保障消费者权益。

不断健全特殊群体服务功能

浙商银行青岛分行始终关注特殊群体的金融服务需求，在辖内网点全覆盖配备AED自动体外除颤器、血氧仪等医疗急救设备，并邀请红

十字会专家开展“黄金四分钟”等急救技能培训，增强厅堂人员在突发事件中的救助能力，全力保障老年客户的健康安全。

该行还设立“情暖银龄”敬老驿站，更新配备放大镜、血压计、老花镜等暖心设施，方便老年人在办理业务时使用。同时，设立“浙银向善温暖驿站”，在厅堂沿街位置开放区域，针对外卖小哥、快递员、环卫工人等户外劳动者的实际需求，24小时提供歇脚、饮用水、应急充电、空调等服务，进一步拓展了社会服务功能。

在支持养老机构发展方面，浙商银行青岛分行精准对接养老机构的融资需求。针对养老机构融资难问题，深入李沧区建旭老年公寓、市北区颐天年老年公寓等养老机构，对其经营情况调查研究，积极探索可替代增信方式，提供个性化金融服务方案，成功落地青岛市首个养老贷款项目。

聚焦重点强化金融教育宣传

2024年6月，浙商银行青岛分行组建“金

融志愿服务队”。该队伍由行内零售金融、小企业、国际业务、运营科技等业务条线的优秀青年员工组成金融专业队伍，同时还吸引了崂山区公安局“经警”、各街道办事处工作人员、法律人士等社会力量积极参与，构建起长效机制。

该行联合崂山区金融办共建“防非星火志愿者月进社区”系列宣传活动，通过“案例讲解+互动问答+体会分享”的形式，为基层社区提供特色金融教育支持。截至目前，“防非星火志愿者”队伍积极响应，突出关注老年群体等易受侵害人群，累计开展线上线下宣传教育活动30余场，发放宣传折页2万余份，覆盖群众30万余人次。

浙商银行青岛分行积极与街道社区“结对”合作，培养社区金融讲师，共同发起消保惠民系列活动，定期开展金融知识课堂、提供金融便民服务。及时捕捉社会关注、消费者关切的典型问题，原创“警惕高考诈骗，守住自己钱袋子”“非法集资知多少”等以案说险系列图文信息，依托“青银保调解”微信公众号发布，充分发挥消费者教育宣传在风险预防、答疑解惑和舆论引导方面的作用。

该行还广泛开展“银校联合”“银企联合”等多种金融实践活动中，面向老年人、在校学生、新市民等广大消费者，普及“代理维权”“减免债务”“征信修复”等各类金融骗局以及基础金融知识，引导消费者树立理性消费观念，自觉远离非法金融活动侵害。

展望前路，浙商银行青岛分行将继续坚守“金融为民”的初心使命，以金融向善、智慧经营、人文浙银为指引，勇毅扛起消费者权益保护的主体责任大旗。持续聚焦金融服务质效提升，以精益求精的态度优化各业务流程，以创新务实的举措丰富金融服务供给，全力为营造更加优质、稳健、和谐的金融消费环境倾尽全力，积极担当金融领域的责任先锋。

值此“3·15”金融消费者权益保护日到来之际，浙商银行青岛分行蓄势待发，将以一系列切实有力的行动，生动诠释对消费者权益的高度重视与坚定守护。从优化网点服务细节，到强化金融知识普及宣传、再到提升投诉处理效率，全方位为广大金融消费者精心打造更安心、更放心、更舒心的金融服务体验，让每一位消费者都能在浙商银行青岛分行的服务中感受到尊重与保障。

毕馨



浙商银行全面加强金融知识教育宣传