

坚持“支付为民” 提升风险防控精准度

人民银行青岛市中心支行纵深推进电信网络诈骗“资金链”治理工作取得积极成效

按照国务院打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议决策部署和市委市政府工作要求,人民银行青岛市中心支行把纵深推进电信网络诈骗“资金链”治理作为重大政治任务,“我为群众办实事”重要体现,组织商业银行、支付机构、清算机构积极构建“治本治源、科技赋能、联防联控、警示教育”综合防控体系,持续提升全市支付行业风险防控水平,切实维护人民群众合法权益,取得了积极成效。

坚持治本治源,压紧压实账户管理主体责任

2022年再次将“强化账户管理和风险防控,切实做好资金链治理各项工作”纳入中心支行党委重点工作,成立内部工作专班,针对新形势、新问题,明确工作目标,时间计划和任务分工。组织召开全市金融机构支付结算工作会议,实施“4+58”金融机构账户风险管理评估体系,研究制定账户风险分类分级管理、反诈网点标准化建设等制度办法,对全力打击治理电信网络诈骗工作进行再强调、再部署。按照“谁的客户谁负责”的工作要求,加大督查督导力度,今年以来共对12家重点银行机构进行监管约谈,对2家银行有针对性开展执法检查,联合公

安对5家银行进行现场查访,有3家银行26个网点实施暂停新账户业务管制措施,全面提升打击治理工作的整体性和系统性,做到既按照“放管服”改革和“六保六稳”要求持续提升账户服务水平,又有效防范不法分子利用账户从事违法犯罪活动。

强化科技赋能,提升风险防控精准度和有效性

自主研发青岛市账户风险防控信息支持服务平台,先后成功上线企业应用模块和个人应用模块,通过与市大数据局、审批局网络联通,支持实时查询企业登记及持续经营信息,同时加强短期内频繁开户、可疑开户人员等异常情况监测和涉案账户开户人员、惩戒人员等信息共享,目前已覆盖全市近1000个银行网点,累计提供相关查询10万余次,为银行账户风险管理提供重要信息支撑,相关工作经验和做法入选全省金融系统提升全民数字素养与技能创新实践案例。打造银行业账户风控模型“标杆”,针对涉案账户典型特征和风险变化趋势,指导银行加大技术投入,积极利用金融科技手段,建立健全本行账户风险监测模型和拦截机制,“鹰眼”“金智能”等一批先进银行风控系统在及时有效

识别风险方面发挥了积极作用。

凝聚部门合力,增强综合治理成效

新增6家银行入驻市反诈中心,中心现场办公银行数增至10家,有效满足公安实战需要,共配合止付冻结涉案账户3万余个、止付冻结涉案嫌疑资金10亿余元。及时将公安移送的涉案账户发送银行核实处置,并开展延伸排查,2022年以来,累计倒查涉案账户97批次、2252个,移送重点线索600余条。积极会同公安部门研究犯罪形势变化和涉案资金转移特点,有针对性组织新开账户和存量账户排查,2022年各银行累计排查账户1140万个,其中11.63万个账户核实确认可疑,并及时采取限制非柜面业务、只收不付、不收不付等管控措施,厘清涉案账户事前事中事后风险防控责任,做到“倒查一件、治理一片”。联合公安在全市成立区域性反诈联盟9个,实施警银7×24小时身份信息线上查询核验、异常开户信息共享、可疑开户人员风险提示等多项工作机制,有效堵截异常开户近500个。相关工作得到人民银行总行、公安部的高度肯定,被中央电视台、人民日报、新华网等多家媒体报道。

加大警示教育,营造全行业反诈宣传氛围

积极构建常态化、多渠道、广覆盖、立体式宣传警示教育机制,实施客户开户告知和承诺机制,明确告知开户申请人出租、出借、出售、购买账户面临的法律责任和惩戒措施,从源头上防范账户买卖风险。

建设推广银行业反诈示范网点,从厅堂宣传、人员配备、警银联动等方面实施银行网点标准化分类管理,筑牢银行业反诈防诈“主阵地”。

组织银行、支付机构对2.59万名非法买卖账户的单位和开展联合惩戒,有效发挥惩戒震慑作用。依托中心支行官微、青岛早报“以案说险”专栏开展专题宣传49期,覆盖受众30万余人次。

2022年以来,联合公安、宣传、教育等部门,组织辖内银行多次开展集中宣传活动,共成立400余支金融志愿服务队伍,开展“进学校、进单位、进场所、进社区、进村居、进景区”宣传1408次,受众12.76万人次,通过网站、公众号、微博等各类平台累计宣传2987次,阅读人数达132.13万人次,进一步提高了社会公众反诈防诈、依法使用账户的法律意识。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊 通讯员 李世娟

坚守为民初心 打造高质量发展样板

中国人寿青岛市分公司坚定不移走中国特色金融发展之路,坚持政治性、人民性、专业性,不断增强作为央企服务“国之大者”的责任担当,切实推进“保险姓保”回归保障本源,努力为守护岛城人民美好生活贡献力量。

坚持政治性 全面参与政保业务

为健全青岛市多层次医疗保障体系,实现社会医疗保险与商业健康保险紧密衔接,减轻青岛市民的大病医疗费用负担,解决因病致贫因病返贫问题,2021年,中国人寿青岛市分公司凭借雄厚实力和优质服务率先作为,以首席承保方身份对“琴岛e保”商业健康补充保险项目进行承保,连续两年推广人数排名保持第一。同时,公司承办了青岛市大病保险业务、医保经办等业务,全面参与政策性业务服务岛城市民。

坚持人民性 积极服务民生保障

秉承“以客户为中心”的服务理念,2022年截至8月底,中国人寿青岛市分公司提供保险理赔服务5.67万人次,赔付金额达2.01亿元;全市系统共承担医保经办7个项目,积极配合长护业务收尾交接,主动作为,大病保险服务全市490万参保居民,成为大病保险主体之一;落实“六稳”“六保”要求,扎实推进“扶贫保”工程,实际承保全市贫困

人口2.47万人,超额完成消费帮扶任务;持续深入开展残疾人、延缓失能失智等业务,关心关爱各类社会群体,社会责任进一步彰显。

坚守专业性 努力推进创新服务

为进一步提升客户体验,提高客户满意度,中国人寿青岛分公司打通柜面服务流程触点,通过移动设备开展引导分流、前置受理、快捷服务的智能柜面系统和移动服务模式,截至2022年8月底,客户临柜等候时长4.41分钟,同比进一步缩减。

面对老龄客户需求,柜面设置老年客户专属服务窗口,实现60岁以上老年客户临柜后优先叫号“零等候”;在服务区完善助老设施,解决客户应急所需;优化寿险APP适老服务,为无法临柜老年客户提供视频服务;开通老年客户绿色通道,设置临柜专属服务,同时提供老年客户专属上门服务,这一系列适老举措,极大提升了老年客户服务体验。

中国人寿青岛市分公司持续打造“国寿理赔 快捷温暖”的理赔服务品牌,上线“重疾一日赔”,为申请重疾赔付的客户提供一个工作日内完成理赔处理的极致理赔服务;对于重大事故、家庭经济困难无法支付高额医疗费的特定制客户,提供垫付/预付服务;对重病在床、行动不便的客户,提供“特殊客户上门赔”的贴心服务,2022年截至8月底,为各类客户提供上门服务已达百次。

践行大行担当 助力金融普惠

交通银行青岛分行始终践行国有大行的责任担当,秉持以人民为中心的发展思想,紧扣“金融普惠”主题,持续推出覆盖面更广、更有温度的金融服务,助力岛城市民“幸福梦”。

以客户为中心谋发展

交通银行青岛分行坚持“以客户为中心”的经营理念,锚定“您身边的财富管理银行”目标,划重点、下狠劲、强落实,客户服务提质增效。首先深化分层管理,精心打造出零售条线沃德客户经理、零贷客户经理、私人银行顾问3支财富管理队伍,全面覆盖厅堂与外拓双阵地;推动人才队伍能力素质建设,通过筛选、培训、管理等方面入手,不断塑炼零售队伍专业水平;积极打造财富金融特色,以资产配置工具为抓手,熟练使用资产配置模型,整体提高投研能力,利用多元化产品体系,为客户配置信托、理财、基金、保险、贵金属等综合财富管理产品。

打造特色增值服务体系

践行以客户为核心的服务理念,打造交通银行青岛分行特色增值服务体系。以“双健康”为主线构建品牌客户非金融增值服务体系,一方面推出以品鉴、颐养、商旅、载富、行家为主题的高端客户非金融类增值服务,整合资源,为客户在文化艺术、健康养生、

商旅出行、财富传承等方面提供专属解决方案,开展中医问诊、三伏贴、洞见未来等活动,满足客户多元化需求。另一方面下沉中端客户,以“生活”为圈,拟于明年初上线客户成长体系及积分系统,优化完善成一个能够不断吸收客户、激活客户的链条式增值服务体系。

打造养老金融特色名片

交通银行青岛分行成功取得三代社保卡发卡资质,积极切入养老金金融、养老产业金融、养老服务金融,构建养老金融产品体系及非金融服务体系,夯实社保服务的潜力养老客群。同时,瞄准老年客群的痛点、堵点,靶向发力,通过在网点增设敬老角,树立养老金融的社会公信;实施长效主题活动,在重阳、春节等节日开展系列活动,涵盖金融安全、养老社保、金融知识、健康养生、中华文化、出行旅游等多主题,传递对老年群体的暖心服务,多措并举提升敬老服务质效。

推进金融普惠走深走实

交通银行青岛分行深入企业、养老机构及社区,开展各类金融及非金融知识普及活动,为创建更加健康、有序、文明的社会环境贡献金融力量;向“供老族”和有“养老规划”的中青年客群延伸服务,以攒小钱、做投资、需保障、要传承,定位不同客户层实际需求,传导正确财富管理理念,提升岛城市民的获得感和幸福感。