

拓宽服务新路径 打造一流消费环境

近期,在青岛银保监局指导下,青岛市银行保险业纠纷调解中心联合工商银行青岛市分行共同创建的湛山街道调解工作室挂牌成立(右图)。该调解工作室是依托“工行驿站+”基础上的创新尝试,也是青岛市首个提供金融融合服务的“社区金融调解工作室”,具有可复制、可推广借鉴意义。

青岛银保监局聚焦金融常识教育、投资者适当性教育、重点区域、特殊群体金融教育,积极开展形式多样、针对性强的教育宣传活动,同时,充分发挥调解工作室的贴近社区、贴近群众的“一线”优势,丰富教育宣传形式,帮助消费者掌握金融常识、规避金融风险、提升金融素养。

近年来,工商银行青岛市分行坚守“人民金融”底色,践行“以客户为中心”的经营理念,立足岛城战略发展定位,持续完善消保工作体系,广泛普及金融知识,维护客户合法权益,解决群众“急难愁盼”问题,积极创造清朗气正的金融消费生态环境。

从顶层设计入手,将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设,把消保管理嵌入业务发展全流程。以消费者权益保护工作委员会为核心、强化消费者权益保护办公室作为牵头管理部门的推动作用,纵横联动,上下协同,逐步形成了10余个分行职能部室各司其职、全面覆盖18家支行的消保工作体系。各级消保工作人员坚守“金融为民”初心,不断提升人民群众获得感、满足感;坚持“以客户为中心”的金融发展观,用心用情解决群众实际难题;树牢“消保创造价值”理念,做好产品重塑、流程优化等,不断深化“全行共同做消保”的工作格局。

以客户投诉工作“小切口”推动为民服务能力“大治理”,把客户投诉治理与



经营发展同谋划、同部署、同推动、同落实,把加强投诉管理作为提升产品和服务的有力抓手,持续优化投诉风险各层面和全流程管控措施,不断夯实投诉管理基础,提升投诉管理效能。一方面,强化各环节投诉机制建设,建立了包括投诉首问负责制、支行行长一把手责任制、重大投诉快报机制、投诉快速响应及处理机制等在内的一系列投诉管理常态化机制,厘清事权责权,强化信息共享,提升投诉管理规范化水平。一方面,将监督问责作为推动投诉主体责任落实的重要抓手,通过全流程投诉监测、加大检查督导力度等方式,不断提高投诉管理的执行力和实效性,用心用力解决好消费者的“急难愁盼”问题。

工商银行青岛市分行充分认识加强消保教育宣传对于构建和谐健康金融消费环境的重要作用,始终致力于提升教育宣传工作的实效性、覆盖面及影响力,持续推动金融知识宣传渠道、形式、对象、内容创新,助力社会公众提升金融素养和金融风险防范能力。

急百姓之所急,想百姓之所想,工商银行青岛市分行将坚守初心,普及百姓最需要的金融知识,深度推行“教育宣传+纠纷化解+社区服务”多元工作模式,打通为民服务“最后一公里”,不断提升金融服务水平和客户满意度。

平安银行青岛分行 提供有温度的贴心金融服务

平安银行青岛分行成立于2002年,目前下辖烟台、日照、威海、青岛自贸区4家二级分行,37家网点。近年来,平安银行青岛分行积极践行金融服务实体经济、服务普惠民生的初心使命,充分发挥综合金融和科技赋能优势,以家国为大,以客户为尊,为辖区广大客户提供有温度的金融服务,支持地方经济社会高质量发展。

着力打造智能化银行3.0

面向辖区居民百姓,该行着力打造智能化银行3.0,以“专业+普惠金融”促进实现人民群众对美好生活的向往,借助多年积累的领先科技能力,提升服务能力,让80%的长尾客群得到更专业、更精准、更普惠的金融服务。

该行还特别关注老年客户及新市民群体。为解决新市民融入城市的痛点,从金融端服务新市民就业创业、居住、子女教育、医疗、养老等实际需求,平安银行青岛分行精准发力、多措并举,从源头上开展产品与服务创新,一站式“金融+生活”服务,扩大权益覆盖范围,搭起新市民政务服务新桥梁,支持新市民金融需求,以实际行动坚守社

会责任,提升新市民的获得感和幸福感。在老年客户服务方面,切实解决老年群体智能技术的运用问题,平安银行青岛分行从老年人需求出发优化产品和服务,加大对老年人金融知识教育宣传力度,不断提高金融服务人民群众的广度与深度。

提供个性化资产配置

在财富管理领域,该行能够为广大客户提供多元化、个性化的资产配置,包括保险、理财、公募、私募等,满足不同的客户的风险偏好。此外,该行还积极整合平安集团内部投研资源力量,组建跨银行、证券、基金、理财等多个专业公司的投研委员会,根据不同的客户生命周期做不同的资产配置。同时,还通过智能化银行3.0项目,借助科技和大数据的力量,进行更精准的客户需求洞察,为客户提供最适配、缺配的产品和服务,做到“比客户更懂客户”。

平安银行青岛分行继续与家国共进,与时代同行,不负历史使命,做好经济转型升级和人民美好生活的连接器,以专业贴心的服务,打造有温度的金融。

打造保险服务高质量创新样板

创新发展与服务转型已成为寿险行业的共识。德华安顾人寿保险有限公司青岛分公司顺应高质量发展的时代要求,在理念创新、服务机制创新等方面不断发力,聚力打造保险服务高质量创新样板。

创新服务理念

最好的销售是服务,最好的服务是陪伴,成为德华安顾人寿高质量发展的理念支撑点。

保险归根到底是金融服务业,是最需要时间检验的行业,不管是从产品经营还是从客户的黏度和信任度,都是一场马拉松式的竞技。想要走得更加久,走得更长远,一定要站在客户的角度出发。唯有以客户为中心,深耕客户,寿险企业才能够获得发展空间。消费者需求的升级进一步推动了保险服务的创新升级。现在的客户不再满足于一张保单,而是需要覆盖健康管理、就医、康复、养老的一体化解决方案。德华安顾人寿始终坚持通过科技创新引领企业高质量发展,为客户提供心灵安宁的解决方案,以“个险+数字化”作为公司发展战略,不断积极探索和使用现代化技术手段,致力于成为数字化时代最具市场辨识度、用户体验最优的寿险服务商。

创新服务机制

创新是保险业高质量发展的根本动力,德华安顾人寿始终致力于产品创新,坚持注重保障、均衡组合的产品理念,以保障类产品为主进行产品开发工作。产品开发方面,德华安顾人寿利用

安顾保险集团在健康保险方面的专长,在基本的寿险保障基础上为客户提供创新的健康险产品及服务,进一步完善健康管理异业联盟架构与体系。此外,聚焦老年群体的特殊需求,创新推出孝亲宝等多款老年专属产品,丰富了老年人市场的产品供给,有效提高了老年人生活保障需求。

今年,德华安顾人寿健康管理服务创新升级,进入“2.0时代”,巴纳德重大疾病保险(悦享健康版)应运而生,将服务条款写进保险合同,从门诊预约到门诊陪护、同城接送、就诊陪同,创新服务内容、优化服务模式。

顺应客户对养老的期望,德华安顾人寿“爱+俱乐部”全新推出康养管家专属服务,覆盖愈后康复、日常照护、居家养老、专业养老机构养老等多个场景,打造灵活自在的“康养新生态”。

同时,为更好适应老年客户群体需求变化、提供更全面的服务,德华安顾人寿特别推出了“爱+院内照护服务”,全国1767家三甲医院一对一照护服务,配置专业护理师,打造全面的健康养老体系,开通老年人就医绿色通道、医学陪护、院后照护等服务,为老年群体解决排队难、就医难、陪护难的问题,为年轻一代弥补无法抽身陪护老人的遗憾。通过优化创新客户服务,更好地保障消费者权益,让客户病有所护,老有所依,幸福“+”倍。

德华安顾人寿始终坚持以人为本、科技创新,精进服务,致力于为客户提供便捷、高效、智能、贴心的数字化服务。爱+俱乐部“服务管家”,打破线上、线下服务的空间壁垒,以智慧、暖心、便捷见长,满足客户保单服务和健康体验等各类需求,随时随地,体验“+”倍。

日照银行青岛分行 构建高质量发展新金融服务

日照银行青岛分行自2009年成立以来,始终坚持金融为民初心,恪守“立足地方经济,支持中小企业,服务广大市民”的市场定位,打造系统化、多样化、立体化的品牌宣传和服务体系。如今,日照银行青岛分行坚持党的二十大精神为指引,以服务为立行之本,以提升客户体验为工作准则,全面升级服务,全力打造高质量发展新金融服务文化。

和合共生——服务有温度

青岛分行作为岛城首家“敬老银行”,充分践行敬老银行服务宗旨,不断创新服务老年客户举措,开设敬老学堂,发布敬老智能手机功能手册,成立敬老志愿者服务队。今年在全辖各网点全面开办琴岛通全卡种充值业务,向岛城市民提供了更为便捷、贴心的服务,方便琴岛通卡用户,尤其是老年人等特殊用户群体充值。

青岛分行针对新市民需求推出“六个助力”18项服务措施,在全行开展“阳春行动”新市民主题关爱活动,通过“线上+线下”等方式开展“新市民财富管理公益讲堂”,宣讲投资理财知识,提升新市民对投资类产品的认知和风险防范能力。

和合共生——转型有深度

转型发展新思路引领新金融服务,为高质量发展注入新动力。2017年青

岛分行以“星级网点”创建为契机打造服务新形象。2018年青岛分行网点零售业务转型项目正式启动。2021年,举全行之力推动二次零售转型改革,积极探索零售金融创新,突出财富管理特色。日照银行青岛分行通过成立财富管理中心,服务市民做好财富规划,助力市民美好生活。青岛分行不断擦亮“日新财富”财富管理品牌,努力在金融服务创新上走在前、开新局。青岛分行始终严抓队伍建设,着力培养一批高素质、高水平的员工,外塑形象、内提素质,为广市民提供更加周到、细致、规范、专业的服务。

和合共生——业务有速度

青岛分行积极开展“优化服务流程,便捷获得信贷”活动,推行阳光办贷、无纸化办贷,精简办贷资料,提升服务效率及客户满意度,进一步落实客户“只跑一次”指导思想,切实提高效率,赢得了客户一致好评。针对新市民安居贷开通了绿色通道审批通道,保证当天提报的业务当天即可获得审批结果,大大提高了贷款业务办理的效率,切实为新市民解决了融资难、融资贵的问题。

下一步,日照银行青岛分行将继续践行新金融服务理念,坚持以客户为中心,坚定高质量发展信心,勇担社会责任与使命,聚焦实体经济振兴,提振消费信心,砥砺前行,构建高质量发展新金融服务。