



科技+风控 激活消费新动能

海尔消费金融致力打造以用户经营为核心竞争力的科技金融公司

海尔消费金融是我国首家由产业发起设立的产融结合消费金融公司，致力于打造以“科技+风控”为根基，“线上+线下”双布局，形成以用户经营为核心竞争力的科技金融公司，秉承链接、开放、共创、共享的经营理念，让金融服务更有温度，助力亿万家庭幸福可期。

科技引领 助建美好生活

服务5100万用户，推动普惠金融发展。海尔消费金融构建了全面、快速、精准的数字化服务能力，以更加灵活、便捷的方式助力消费者对美好生活的追求，助力普惠金融发展。截至2024年2月末，累计服务用户5100万人，遍布全国各省市，累计放款额超2680亿元。其中，海尔消费金融为1636万新市民提供专属金融服务，累计放款额1211亿元，助力新市民扎根城市，实现他们的“安居梦”。

构建全流程数字化体系，夯实金融科技能力。海尔消费金融始终将金融科技发展作为重要方向，是行业首家国家级高新技术企业。2023年科技投入超2亿，研发投入每年增长率在30%以上，拥有自研系统200余个，围绕用户使用场景，打造了覆盖贷前、贷中、贷后全

流程的数字化运营系统，重点打造数字风控、数字资管、数字运营等能力。海尔消费金融构建的大数据智能风控系统，上线了策略平台、反欺诈平台、实验平台、模型平台等平台系统，支撑100+项目同时运行，其中策略规则2万+、模型部署200+，反欺诈黑、灰名单1700万+，实现从准入、授信审批、支用审批、贷中运营和贷后资管的全流程智能风控体系。

消保先行 践行社会责任

开展多种消保活动，提升消费者权益保护服务质量。海尔消费金融积极开展金融知识普及教育活动，引导和培育社会公众的金融意识和风险意识。按照监管相关工作部署，线上、线下两个方向多角度开展金融教育宣传，拓展活动的广度和深度。针对在校大学生、老年人开展的进校园、进社区专项宣教活动，结合特殊社会群体的特点，通过拍摄反诈宣传片等形式，采取量身打造的宣传方案，提醒公众防范各类网络诈骗，保护资金财产安全。公司坚持落实、构建多元纠纷化解机制，从源头预防，在前端化解，建设一站式多元解纷工作流程，形成客户诉前调解、诉讼、执行的案件联动机制。

践行人民至上 提升消保工作质效

初心如磐，使命如炬。太平财险青岛分公司始终坚守“客户至上”的服务理念，始终牢记为民初心，积极践行消保工作的政治性、人民性，压实消费者权益保护工作主体责任，切实维护广大金融消费者合法权益。

消保管理内化于心 深化消保制度建设

一是完善“两全三头”工作机制和公司消保管理制度，持续优化消保体制机制，通过制度规范提升消费者权益保护工作。二是常态化开展内部消保培训和合规培训，提升员工消保工作能力。三是关注消费者诉求，积极开展理赔人员走进业务一线、总经理接待日等活动，健全金融纠纷多元化解机制，确保消费者合理诉求得到及时妥善解决。

多措并举开展宣传 共同提升消费者金融素养

除了日常的金融知识宣传外，太平财险青岛分公司每年还在“3·15”、“金融宣传月”等期间重点加强消费者权益保护集中教育宣传，充分借助社会关注，提升金融消费者金融素养，共同营造和谐健康社会。通过多措并举、活泼生动的形式，提升宣传质效。一是借助官微、外部媒体

等，开展以案说险、保险知识普及、风险提示等线上宣传，扩大宣传受众覆盖面。二是积极参加媒体及行业的现场活动，通过“进社区、进商圈、进企业、进农村、进校园”等“五进入”活动，与广大消费者面对面，详细讲解金融保险知识和消费风险，提升消费者体验感。

推进“太平好服务” 优化消费者服务体系

一是实施科技赋能，升级车险“一线通”远程定损、微信理赔等理赔服务举措，为消费者提供方便快捷的服务。二是升级“太平好服务”2.0，推行极速理赔、理赔管家、人伤陪同等服务，用心用情提升客户体验。三是打造家文化，提升柜面服务标准化水平，让消费者充分感受家的温暖。四是聚焦重点人群，完善适老化服务，在人工热线、柜面、增值服务等方面为老年消费者提供专属服务。

使命重在担当，奋斗创造未来。太平财险青岛分公司将时刻牢记“金融为民、金融惠民、金融便民”的初心和使命，持续践行“以人民为中心”的发展思想，不断优化消保管理体系和客户服务体系，积极为广大金融消费者提供更贴心、更暖心、更有价值的服务，不断提高消费者满意度、信赖度与获得感，向社会传递金融正能量，为金融高质量发展贡献太平力量。

实干创新 做消费者贴心的守护者

华夏银行青岛分行积极开展“3·15”金融知识宣传活动



华夏银行为客户普及金融知识。

单位工作情况进行点评，带领参会人员共同学习监管、总行消保政策及制度，对消费者权益保护工作重点进行部署，同时在落实消保主体责任和做好宣传教育工作等方面提出了工作要求。

塑流程 提供差异化服务

在产品与服务管理水平上，该行较往年更加重视消保审查和新市民服务水平的提升。通过开展网点建设、创新业务、主题宣教等方式，积极落实加强新市民

外增设其他申请条件、不设置歧视性条件，强化个人住房贷款规范管理，进一步提升对新市民的住房金融服务；积极加强普惠业务投放，确保金融活水流入小微实体经济，从源头盘活新市民就业基础。同时辖区各营业网点在服务开展过程中，积极对接村“两委”、社区居委会、行业协会，跟进提供金融服务，针对新市民工作较为集中的园区、市场和企业，实行网格化营销管理，派驻专属客户经理，逐户上门服务；提供农民工工资代发服务，实行农民工工资专户管理，保障农民工合法权益。

重宣教 积极普及金融知识

在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，华夏银行青岛分行表示将一如既往做好消费者宣传教育工作，重点关注“一老一小一新”等群体，通过积极开展营业网点教育宣传、组织专项活动教育宣传、丰富线上渠道教育宣传、联动外部媒体教育宣传、探索特色主题文化教育宣传，注重内外宣融合，强化横向合作，加强监管部门活动参与力度，持续推动消费者权益保护教育宣传工作制度化、常态化、多样化开展。

华夏银行青岛分行将持续以“3·15”金融消费者宣传教育为契机，持续牢固树立“以人民为中心”的发展思想，践行“金融为民”的服务理念，不断推动宣传工作的常态化和制度化，有效提升消费者风险防范意识，坚持不懈地做好消费者权益保护工作。