



践行“共同富裕”发展理念 “有温度的消保”深入人心

中信银行青岛分行高度重视消费者权益保护工作,始终坚持以人民为中心的发展思想,深入践行金融工作的政治性、人民性,并以金融知识普及教育为契机,帮助消费者“懂金融、信金融、用金融”,切实维护消费者合法权益。

聚焦关切重点 提升服务能力

中信银行青岛分行牢固树立“以客户为中心”的服务理念,加大对特殊群体客户需求的关注力度,多措并举,不断提升金融服务能力。一是围绕全行主题教育开展“学思想、重服务、行长接待日”党建活动,由分行领导和支行行长以大堂经理的身份为客户提供厅堂服务,充分发挥领导干部带头作用,营造全行的优质服务氛围。二是组织拍摄营业网点手语服务视频,将银行业务日常服务用语用手语的方式予以表达,从而为聋哑残障人士提供便捷的金融服务,该视频在全行范围内推广,作为聋哑残障人士服务范本,保障残障人士的金融消费权益。三是通过组织开展微信线上沙龙、线上直播等活动,聚焦金融消费者权益八项权益、个人金融支付工具、个人信息保护、理财知识、非法集资、电信诈骗等重点领域,面向社区老年人、网点周边

个体工商户等重点人群,开展线上宣教活动,提升消费者金融风险防范意识。

构建高效宣教网络 “有温度消保”深入人心

中信银行青岛分行不断优化消保体系,建立多元化的纠纷化解机制,及时为金融消费者解决急难愁盼,保障金融消费者合法权益不受侵害,构建和谐金融消费环境。近年来,中信银行青岛分行连续开展金融知识进校园、进社区、进老年大学、进企业等宣传活动,提升人民群众金融风险防范意识。聚焦新时代不同金融消费者群体和个性化需求,充分发挥渠道和资源优势,着力构建综合、科学、高效的立体宣传网络,持续扩大金融知识普及教育的覆盖面。目前,中信银行“有温度的消保”金融知识宣传教育体系已全面覆盖门户网站、微信公众号、视频号、自助设备、营业网点、互联网平台、广播电台等各大渠道。

下一步,中信银行青岛分行将严格落实监管机构及总行消费者权益保护工作要求,进一步完善分行消费者权益保护体系建设,践行“共同富裕”发展理念,加大金融知识普及力度,以实际行动保护好金融消费者的长远和根本利益。

一封感谢信背后的理赔

泰康人寿青岛分公司专业、高效、人性化理赔服务
受到客户赞扬

2024年春节前夕,泰康人寿青岛分公司收到了来自一对夫妻的真诚心意,感谢信中恳切的话语无不表达着对泰康理赔专业和服务素养的肯定,锦旗中寥寥数字无不彰显着对保险的敬重和感谢。夫妻双方均确诊了恶性肿瘤,成为泰康无数被保障者中的一员,不幸的是他们用到了泰康的保障,幸运的是,他们有泰康的保障可以用,公司专业、高效、人性化的理赔服务得到了客户的高度肯定和赞扬。

蹉跎岁月 感恩选择

2023年7月,“妻子”因为身体不适前往医院检查,确诊了膀胱癌,住院治疗期间,杨淑芳总监前往医院探视并提前为其准备了理赔资料,出院资料齐全后,泰康第一时间便赔付了32万元的重大疾病保险金。因“妻子”手术后,每周都要去医院做膀胱灌注,因为这块费用医保无法报销,泰康却能正常理赔,共赔付6个月的治疗费五万七千元,极大减轻了“妻子”的经济压力,使其精神得到了安慰,在拥有好心情的情况下治疗效果也更好。

信守承诺 温暖守护

由于“妻子”深刻感受到了保险的重要性,明白了需要提前规划,便动员“丈夫”也购买了重大疾病保险。因为“丈夫”之前抗拒保险,在“妻子”的保险发挥作用后,“丈夫”在2023年8月1日正常投保重大疾病保险20万元。2023年11月



客户给泰康人寿赠送锦旗。

底,一次正常的体检中,“丈夫”查出肾肿瘤,切除一个肾后,病理显示恶性肿瘤。在这种情况下,泰康再次为这对夫妻送去了温暖,在购买保险刚过去不到4个月的时间,又快速理赔了20万元,加上既往购买的重疾险,共赔付30万元。

真情流露 感恩泰康

正如“妻子”感谢信中所言:“这怎么能不让我们感动?感谢泰康人寿业务部门给予理赔上的专业服务,在我们家祸不单行的时候,是泰康温暖了我们的心,让我们有条件做治疗和康复!”保险守护美好,理赔彰显承诺。当风险来临,保险给予客户的,不仅仅是一份经济保障,更是一份有温度的关怀,泰康人寿青岛分公司将继续秉承“以客户为中心”的服务理念,持续优化理赔服务流程,提升客户理赔体验,为客户提供更安心、更便捷、更实惠的理赔服务,让保险闪耀人性的光辉,让生命的旅程流光溢彩!

用大数据打击保险诈骗

去年青岛市打击保险诈骗犯罪中心为保险行业挽回经济损失1200余万元

购买事故车辆夸大损失程度诈骗保险赔款;组团骗保,办理重复理赔并截留赔款;制造“水淹车”事故诈骗保险赔款……近日,国家金融监督管理总局青岛监管局、青岛市公安局召开2024年青岛市打击保险诈骗工作会议,青岛市打击保险诈骗犯罪中心去年为保险行业挽回经济损失1200余万元。

解决保险领域新问题

会上,国家金融监督管理总局青岛监管局、青岛市公安局分别通报了2023年全市打击保险诈骗工作情况。过去一年,两局坚持“实体化运行、大数据赋能、内外多方联动”工作思路,发挥央地协同合力,与法院、检察院、司法局等部门同责共担、同题共答、同向发力,瞄准反保险欺诈堵点、痛点、风险点,打造形成反保险欺诈“青岛模式”,相关工作走在了全国前列。

2023年2月,国家金融监督管理总局青岛监管局、青岛市公安局联合成立了青岛市打击保险诈骗犯罪中心。青岛经侦支队派出民警驻点办公,青岛市保险行业协会组建团队负责日常管理,银保信公司配合开通全国反保险欺诈信息系统,成功打通险种、机构、地区、部门之间的数据“孤岛”,共同将青岛市打击保险诈骗犯罪中心建设成为国内先进的实

体化、信息化反保险欺诈平台。依托大数据“引擎”,该中心探索形成“一扩、二筛、三串、四核”四步研判法,运用大数据反保险欺诈模型,有效实现对保险诈骗团伙全方位精准画像。

挽回经济损失1200余万元

2023年,国家金融监督管理总局青岛监管局、青岛市公安局积极发挥青岛市打击保险诈骗犯罪中心平台优势,激发多部门协同效应,不断取得新成效。在青岛地区,全年共立案保险诈骗案件13起,抓获犯罪嫌疑人近20人,打掉保险诈骗团伙4个,为保险行业挽回经济损失1200余万元;在全国范围,运用大数据四步研判法,在18个省份追踪发现一大批意外诈骗嫌疑人,涉及各层级保险公司211家,总案值近亿元。青岛经侦支队依托“云端”调度指挥机制,会同相关省市公安机关共同开展全链条、跨区域精准打击,百余名主要嫌疑人悉数落网,为全国打击保险诈骗工作贡献了“青岛力量”。

会议还发布了青岛市2023年打击保险诈骗十大典型案例,包括团伙性意外伤害保险诈骗典型案例;购买事故车辆夸大损失程度诈骗保险赔款案例;制造“水淹车”事故诈骗保险赔款典型案例等。

观海新闻/青岛早报记者 杨博文

金融为民守初心 支持实体勇担当

平安银行青岛分行是平安银行设立的一级分行。自2002年5月28日正式落户青岛以来,青岛分行扎根山东半岛,秉承“在竞争中求生存,在创新中求发展”的平安精神,辛勤耕耘,砥砺奋进,逐步成长为当地业务特色鲜明、品牌形象知名的股份制商业银行。

守初心担使命 推动高质量发展

2023年,平安银行青岛分行深入贯彻党的二十大精神,坚持金融工作的政治性、人民性,强化党建引领,以党建促发展,发挥综合金融和科技赋能优势,深化作风建设,优化营商环境,支持实体经济,服务国计民生,不断提升金融要素对经济社会的保障水平。截至2023年12月末,平安银行青岛分行资产总额838.48亿元,同比增长23.05%;各项存款余额807.67亿元,同比增长24.33%;各项贷款余额607.03亿元,同比增长9.73%;保持着规模、质量、效益的均衡发展。2023年实现各项税收4.42亿元,其中青岛地区纳税3.7亿元,纳税总额一直保持青岛市前50强,为推动地方经济发展、支持地方财力作出了积极贡献。

发挥自身优势 服务重点领域

一是聚焦青岛24条重点产业链,围绕高端制造、战略性新兴产业、绿色低碳、专精

特新等实体产业发展需要,积极落实“十五条”举措,持续加大对重点领域信贷支持力度。2023年分行联合中泰证券举办“全国债券投资人走进青岛调研对接会”,帮助外部投资人了解青岛、关注青岛、投资青岛。二是发力普惠金融,多措并举助力小微企业发展,完善“敢贷愿贷能贷会贷”机制,全力达成“两增两控”目标,将“真普惠、真小微、真信用”落到实处。

践行社会责任 提升服务效率

今年“3·15”,平安银行青岛分行紧紧围绕“金融消保在身边,保障权益防风险”主题,开展高管讲消保、一把手接亲处、推进金融反诈、金融科普“五进入”宣传活动,多维度、立体化、趣味式开展教育宣传活动。2024年3月7日,青岛分行党委书记、行长李伟杰参加“海天之间谈消保”节目,向广大金融消费者普及金融知识。

3月12日,平安银行青岛分行走进湛山社区开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。3月13日,青岛分行走进即墨石河头村建立长效宣教合作基地,开展“点亮消保微光,放飞金融梦想”金融知识乡村行活动。下一步,平安银行青岛分行将深入贯彻落实中央金融工作会议精神,深刻把握金融工作的政治性、人民性,不断优化营商环境,创新金融产品,提升服务效率,支持实体经济,服务国计民生,坚定不移推进金融高质量发展,为青岛市经济社会高质量发展贡献平安力量。