

建设银行青岛市分行： 做细消保微服务 提振消费大信心

又到一年“3·15”。中国消费者协会确定，2023年消费维权年主题是“提振消费信心”，旨在立足主责主业，打造更加安全放心的消费环境；坚持需求导向、问题导向，推动消费提质升级。

围绕“提振消费信心”的核心工作思路，建设银行青岛市分行践行以人民为中心发展思想，深化消费者合法权益保护工作，将消费者保护理念落实到产品设计、业务流程、终端服务等各环节中，为消费者提供专业、有保障的服务。让消费者愿消费、企业能消费，点燃消费增长新引擎，激活消费活力。



■传递消保知识进社区

筑牢消保体系 提升金融素养

消费者权益保护工作是金融管理工作政治性和人民性最直接的体现。保护金融消费者权益成为“国之大者”，是金融践行以人民为中心发展思想的具体体现。建设银行青岛市分行落实主体责任，践行金融为民使命，筑牢消费者权益保护体系的“四梁八柱”。建立起消保工作四层级联动组织架构及源头管控的消保审查机制。

据悉，建设银行青岛市分行消保四层联动组织架构包括四个一把手负责制，提升消保工作质效；每季度经营分析会传达学习监管和总行最新要求，分行行长亲自安排部署，通报分析客户投诉等消保工作，强化全行消保意识；每季度分管行领导通过消保委员会安排部署消保工作，分析投诉趋势原因，研究制定溯源整改措施，妥善解决疑难复杂投诉问题，提高了投诉处理效率，提升了消保工作执行力和有效性，实现全行消保工作水平稳步提升。

为提升消费者服务满意度，2022年建设银行青岛市分行积极通过金融消费纠纷第三方调解机

制，与青岛市金融消费者权益保护协会调解沟通、合作，多元化解客户问题，预防投诉升级。同时扎实开展金融消费者权益保护专题培训活动，参训人员覆盖中高级管理人员、基层业务人员和新人入职人员等相关岗位人员，增强全员金融消保意识，提高员工职业素养。针对投诉多发、风险较高的业务岗位，建设银行青岛市分行提高培训频次，强化员工在金融消费者权益保护方面的意识和能力。

坚持金融为民 开展惠企行动

消费是畅通国内大循环的关键环节，持续提升消费信心，建设银行青岛市分行积极部署，加大对重点市场主体的支持力度，以金融之力激发小微企业经营活力。

近年来，建设银行青岛市分行坚守金融为民初心，牢记服务实体经济使命，认真贯彻执行新发展理念，全面推进“科技、普惠、共享、绿色”的新金融行动，以数字技术兴修金融“水利工程”，不断提升服务的广度、深度和精度，各项贷款实现翻倍增长，截至2022年末，普惠贷款余额214亿元、服务客户1.6万户，余额及客户规模连续六年位居同

业首位的优异成绩。

在2022年青岛市“春雨行动”中，建设银行青岛市分行提出以“三个精准”的金融服务举措为区域实体经济发展增添动力、注入活力。针对产业园区、小微企业、农村经营者等不同群体特点，该行创新丰富产品谱系，提升金融服务的覆盖率、可得性、满意度。建立银企结对帮扶机制，逐户制定走访计划，及时了解企业实际困难，动态跟踪融资需求，“一企一策”量身定制综合服务方案，为小微企业发展“贷”来底气。

人民金融为人民，服务提升无止境。为切实帮助小微企业纾困，建设银行青岛市分行在“普惠”上做足文章。通过优惠利率、随借随还、无还本续贷等服务，助力企业成长升级。小微企业平均贷款利率3.82%，贷款利率逐年下降，切实降低了小微企业融资成本；近两年来，累计办理小微企业无还本续贷188亿元，减少企业还款压力及资金成本。为确保人人知晓小微企业及个体工商户减费让利政策，该行充分发挥营业网点多、贴近公众的特点，结合业务营销的机会，通过进企业、进园区、进商圈，全面宣传减费让利的政策，通过线上线下相结合的方式的全渠道宣传方式，确保惠及群体应享尽享，真正做到惠企利民办实事。2022年再次被人民银行青岛市中心支行等部门评为全市小微企业无还本续贷业务先进单位第一名。

升级客户体验 激发消费潜力

中央经济工作会议要求，着力扩大国内需求，把恢复和扩大消费摆在优先位置。建设银行青岛市分行紧紧围绕“增强消费能力，改善消费条件，创新消费场景”，致力于将消费潜力释放出来，助力消费体制升级。

“本周六，建行生活App又发消费券了，我一直在用建行生活App，优惠很多。”建设银行的信用卡用户对建行的惠民活动十分满意。发放消费券，已成为提振消费热情、拉动经济增长的重要手段之一。建设银行青岛市分行针对客户多样化需求，做强“双子星”模式，升级用户体验，为服务惠民添能蓄势。一方面，依托建行生活App加大场景拓展，强化商户合作。引入唠唠购水全新场景，优化商超、餐饮、外卖、出行等本地生活主要场景；加大与青岛市大型商超的合作，举办“春节活动”“女神节活动”等专项活动，为促进经济回暖，提振消费信心提供“美好生活指南”。另一方面，量身定制青岛专属“政府权益+建行生

活+数字人民币”服务保障方案，积极承接政府消费券。消费券涵盖零售、餐饮、书城、跨境电商汽车等消费板块，截至今年2月底，该行累计承接发放政府消费券100.76万张，参与活动人数累计44万人，带动平台交易额增长3.1亿元。

“小消费”释放“大作用”，建设银行青岛市分行将持续打出优质金融产品叠加高效服务能力的“组合拳”，以服务实体经济、提振消费信心为主线，积极承担社会责任，持续提升客户体验，为提振消费信心添加“助燃剂”。



■向客户普及金融知识



■发放消费者权益保护主题折页

中国银行青岛市分行： 优化服务质效 多点发力维护金融消费者权益

金融为民 践行大行使命担当

消费者的信任与支持是银行业金融品牌建设重点，只有坚守“金融为民”初心，与消费者利益共生，才能永葆银行强劲市场竞争力。近年来，中国银行青岛市分行坚持“以人民为中心”的发展思想，从金融消费者长远利益和根本利益出发，将消费者权益保护理念融入全行业务发展、经营管理与风险防控全流程，不断推动金融消费者权益保护工作向前发展，积极构建和谐金融消费关系。

作为厚植当地的国有大行，中国银行青岛市分行始终肩负着助力经济稳增长、服务社会民生、为企业纾解困难的责任担当，在全面压紧压实消费者权益保护责任、提升重点区域人民群众金融获得感、关注并推动普惠民生工作的过程中，实现自身的健康持续发展。

在普惠金融工作方面，全力推动个体工商户金融服务工作，积极配合“稳企纾困”惠民、青岛市个体工商户特色信贷产品服务手册”专项宣传行动，制定普惠金融支持新市民十项措施，不断满足“新市民”在创业就业、住房安居、教育提升、全面保障等方面金融服务需求。

在社保服务方面，积极创新走在市场前列，强化数字化转型、智能化赋能和专业化建设，设立青岛地区首家“社银便民服务中心”，首发一站式社保卡，让岛城市民充分感受到中国银行带来的实惠与便捷。

在拥军服务方面，成功发行某退役军人事务局“荣军卡”，提供免卡年费、短信通知费、国内跨行转账（不含港澳台地区）手续费等10多种优惠服务，有效提升对退役军人的金融服务水平。

在助力老年人跨越“数字鸿沟”方面，积极开展“适老化”改造，投产长者版智能柜台、“岁悦长情”版手机银行，在手机银行上搭建银发专区，提供财富管理、品质生活、中银老年大学等特色服务，打造适合老年人的社交、服务和权益聚集地。

长效推动 建设消保有效机制

消保工作能否顺利开展，能否取得实效，体制机制建设是基本保障。中国银行青岛市分行不断完善产品和服务体制机制建设，强化产品服务全流程管控，建立

起消费者权益保护审查机制，在设计开发、定价管理、协议制定等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等开展事前消保评估与审查，积极优化产品和服务流程，从源头上预防侵害消费者合法权益事件发生，提高客户满意度。

明确一条主线。将以客户为中心的消保理念贯穿始终，在分行服务开展、产品创新、业务拓展过程中，始终把消保意识理念贯穿其中；落实“双委会”推动。在总行层面，董事会及企业文化与消费者权益保护委员会加强顶层设计，推动重要决策落地执行。在分行层面，专门成立消费者权益保护办公室，设主任及专职副主任，配置专职工作人员，同时在分行各部门设立消保联系人和消保柔性小组，以保证架构完整、建制齐全、专业结合、信息对称。在二级机构层面，按照机构规模和投诉数量配置相应的专兼职人员；建立消保工作三道防线。全面压实各产品和服务部门、各分支机构的消保工作第一责任，夯实消保工作第一道防线；不断强化消保办公室的牵头职能，会同风险管理部门将消保工作纳入风险管理和内部控制体系，加强组织督促，筑牢消保工作第二道防线；充分发挥审计的消保监督作用，强化消保工作第三道防线，构建起三道防线联动协作、各有侧重、齐抓共管的消保立体化管控模式；健全十大工作机制，即管理机制、内部考核机制、监管沟通机制、过程督导机制、宣传机制、业务优化机制、多元化解机制、队伍培养机制、员工关爱机制、后评价机制，确保贯穿从顶层设计到落地执行全体系。

内外兼修 构建和谐金融环境

延伸消保服务半径，深化特殊群体消保认知。中国银行青岛市分行以108家营业网点作为宣传阵地，常年开展多种形式的宣传活动，同时主动走出去，积

极开展进工厂、进商圈、进集市、进农村、进学校、进养老机构等主题活动，通过一对一、面对面讲解的形式为“一老一少”、务工人员以及社会各群体广泛开展宣传金融知识，以通俗易懂的语言，科普金融诈骗、养老骗局、非法集资、理财风险、非法校园贷、个人征信保护等贴近群众生活的金融知识，引导树立量入为出的理性消费观，提高消费者安全支付意识，不断提升社会公众金融安全意识和金融素养，进一步增强消费者对金融产品的服务能力和信心。

深耕线上线下，构建立体化、智能化消保服务场景。通过中国银行手机银行，实现足不出户就能办理银行业务，并通过在青岛分行微信公众号、微信朋友圈、美篇、易企秀等线上平台，向消费者推送消费者权益保护方面的相关推文、视频等内容。开设“为爱跨鸿沟”及“守护财富安全”等系列微课程，教会老年人使用智能手机，普及智能应用技术，增强老年人对智能技术的了解和信任，促进老年人融入智能时代，为老年人的“衣食住行”保驾护航。

坚持以消保促服务。中国银行青岛市分行积极开展文明优质服务示范单位创建活动，推动网点智能化、无障碍化改造，重视网点客户有效分流，优化网点服务工作流程，全面提升网点的综合效能。细致开展产品改进和流程改造。坚持将产品、活动、服务改进贯穿至制度建设、组合选择、营销签约和存续管理全流程，切实提升客户体验。产品和活动达到消保标准后方能投入市场，同时对产品和活动的签约、后续管理进行过程监测，定期开展客户满意度调研，对影响客户体验的产品、服务、流程和活动进行优化评测，把推动问题解决和促进创新发展作为消保工作的出发点和落脚点。

金融所盼，我必行之，民之所需，我必往之！作为一家国有大行，中国银行青岛市分行将牢记使命，以金融消费者为中心，持续践行普惠民生，更好地助力经济社会高质量发展，不断创造“新价值”。

中国银行 青岛市分行
BANK OF CHINA QINGDAO BRANCH

共筑诚信消费环境 提振金融消费信心

2023年银行业保险业“3·15”消费者权益保护教育宣传周
—— 2023年3月13日-2023年3月19日 ——