

建设银行青岛市分行： 数字驱动强服务 消保为民践初心

保护金融消费者权益，是坚持“金融为民”理念、推动金融业高质量发展的必然要求。作为国有大行，建设银行青岛市分行深入践行金融消费者权益保护工作的政治性、人民性，倾力做好“五篇大文章”，纵深推进消保数字化金融教育宣传融入百姓生活场景，努力打造和谐健康的金融服务环境，交出了金融消费者权益保护工作的优异答卷。

创新模式优化金融服务成效

中央金融工作会议明确把养老金融作为“五篇大文章”之一，作出一系列重要部署，为养老金融的发展提供了根本遵循。为切实履行国有大行责任担当，推动养老金融高质量发展，建设银行近期正式发布养老金融统一品牌“健养安”，提出“专业专注、建行养老”口号，倡导“金融报国、金融为民、金融向善”理念。按照总行部署，建设银行青岛市分行近年来进一步完善特色网点养老客群权益体，为养老客群提供专属金融、综合康养、品质生活、适老智能等一体化服务，充分展示“尊老、敬老、爱老、尚老”的服务理念，打造一流“养老金融”银行。

“老吾老，以及人之老。”近年来，金融科技水平日新月异，智能化设备、数字化系统全面普及，金融服务的方便快捷让越来越多的人受益的同时，也将部分老年客户阻挡在“智慧服务”的门外。为持续提升金融服务“适老化”程度，由建设银行青岛市分行创新的“消保+养老”模



■开展3·15消费者权益保护教育宣传周活动。

式，聚焦适老化金融服务品质提升，全方位打造首批养老金融特色网点，从硬件设施环境到人文专项服务，精准对接老年群体特殊需求，让老人在接受金融服务的同时享受金融科技的便利。产品方面，为养老特色型支行制定了专属养老产品，进行资源倾斜，提供一揽子金融服务。服务方面，设置老年客户智能信息化生活助理，优先服务老年客户，快速分流引导，专门设置“乐老”服务绿色窗口，满足老年客户的金融需求。消保宣宣方面，开展各种主题宣传教育活动，帮助老年客户提高风险防范，切实保护老年客户群体权益。网点配套方面，增设了多种适老化配置，乐老爱心窗口、乐老爱心座椅，乐老标识牌等一系列乐老便利设施为老年金融消费者提供便利。

科技赋能传播金融消保好声音

科技是第一生产力，创新是第一动力。中央金融工作会议提出的“五篇大文章”把“科技金融”摆在了首位，明确了金融机构发力的方

向。随着百姓获取金融知识需求的日趋旺盛，数字化转型驱动金融教育逐步融入百姓生活。近年来，建设银行青岛市分行站稳人民立场，主动担当，积极探索开展线上线下相结合的数字化金融教育，将金融消费者权益保护工作融入生活多场景，不仅通过提高消保数字化管理水平，实现了消保标准化工作流程，而且通过提升数字化、智能化的金融消费者教育宣传能力，促进了消费者权益保护工作提质增效。

“自己的银行卡千万不能借给别人使用，还有打着高息幌子的理财产品也要多加注意，不能捡了芝麻丢了西瓜。”在听完“多彩消保3D数字化展厅”对防诈骗知识的专业讲解后，市民许阿姨表示获益匪浅。

基于“智能AI+虚拟VR+3D”技术打造的线上“多彩消保3D数字化展厅”，深入探索数字时代金融消保新实践。展厅布局符合客户参观习惯，功能分区科学合理地展示了建设银行特色消保工作内容。展厅应用裸眼3D技术，为客户带来“虚拟+现实”逛展体验；运用虚拟现实(VR)技术，实现客户在展厅自由行走；基于智

能AI技术，实现“班克讲消保”知识互动问答。同时设置“智能打卡”环节，引导客户主动逛展学习，让观展客户以“沉浸式”体验提升金融知识学习体验。“多彩消保3D数字化展厅”集“互动性、参与性、知识性”于一体，通过“案例化、场景式”讲述金融消保知识，“情景再现”金融典型案例，让百姓学得会、看得懂，传播金融消保“好声音”，为更多市民提供随时随地的“充电”机会，让金融知识随手可及。

依托金融科技，建设银行青岛市分行实现消保业务全流程、全闭环、全溯源管理，建立健全多维度投诉分类体系，深度应用投诉资源促进业务优化改进。为提升消保审查的规范性和专业能力，建设银行青岛市分行还将消保审查作为消保全流程管控的关键举措，依托消保审查系统开发上线AI智能审查功能。2023年，建设银行青岛市分行面向消费者发行的全部新增产品及发生实质性改变的产品和服务均接受了消保审查，产品与服务审查覆盖率为100%。2023年全年累计消保审查3300多笔，消保审查全面覆盖各项业务。

定制服务提升客户满意度

金融教育工作是一项长期性、基础性、全局性工作，必须不断强化顶层设计，坚持与时俱进。在总行的指导下，建设银行青岛市分行将消保文化“内化于心，外化于行”，持续提升客户满意度。特别是面向“一老一小”、新市民、残障人士等重点客群定制服务，充分发挥全辖营业网点和“微沙龙”“港湾课堂+消保宣教”“党建共建+消保宣教”等宣传阵地作用，持续延伸宣教触角，不断探索特色化金融教育新路径，用消费者喜闻乐见和触手可得的形式，满足消费者对金融、消保知识的需求。

针对老年人、青少年、新市民等群体开展创新形式的教育宣传活动且产生较好的宣传效果，积极组织开展“老年人书法绘画大赛”并组织线上投票，帮助老年人跨越数字鸿沟；举办“舞动最美银龄”老年人太极拳大赛活动，将宣教更好地融入老年人娱乐生活；积极组织开展“服务新市民 有我在行动”主题金融教育活动，进厂区、进商圈，为新市民“量身定做”合适的信贷产品，拍摄“讲述新市民朋友与建行的故事”视频，体现“温暖消保”初衷；举

办“小小银行家——感受金融的力量”系列活动，青岛市多所中小学参加，联合数金服数字人民币展厅，讲述货币发展，培养财商。

“3·15宣传周”“集中教育宣传月”活动期间，发动员工编排演出舞台剧、快板书，寓教于乐宣传金融消保知识；持续在营业场所、官方网站、微信、App等多渠道，对消费者开展以案说险等消费提示。

把金融消保知识普及融入到日常工作中，将消费者权益保护宣教活动纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系中，并配备充足的教育宣传资源，在营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区，充分利用网站、微信、App等渠道，在主流媒体进行消费者教育的宣传报道，拓展宣传范围。

金融消费者权益保护永远在路上。面向未来，建设银行青岛市分行将持续深入践行金融工作的政治性、人民性，严格落实监管机构工作要求，围绕金融“五篇大文章”，在升级消保工作方法、主动创新宣传形式等方面下足功夫，牢牢守好老百姓的“钱袋子”，为广大金融消费者保驾护航。



■邀请客户扫码体验建行手机银行消保3D数字化展厅。

金融为民 消保先行

交通银行青岛分行多举措守护消费者权益

随着社会经济发展和消费者自我权益保护意识的不断提升，坚持常态化金融消保，已经成为金融高质量发展的重要一环。交通银行青岛分行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，把坚持金融工作的政治性和人民性贯穿于发展全过程各方面，聚焦青岛政务民生、消费者保护工作，“专心”为民，“暖心”服务，“创新”引路，以优质金融服务做实做细“五篇大文章”，推出金融便民、利民、惠民等线上便捷服务和线下场景体验模式，以实际行动践行人民金融担当，服务高质量发展，不断取得新成效展现新作为。



构建一体化消保大格局 提升金融服务“在路上”

近年来，交通银行青岛分行从切实保障消费者合法权益出发，多措并举开展消费者权益保护工作，将消保理念融入到金融服务的各个环节，积极推进金融消保工作制度化、规范化，有效提升消费者对金融产品和服务的认知能力、风险意识及理性依法维权的能力，持续开展消保宣传工作，创新宣传活动方式，以提升公众金融素养和风险责任意识为己任，增强人民群众的获得感、幸

福感、安全感。

服务规范化管理，交通银行青岛分行以“行长抓消保”为抓手，构建全行一体化消保大格局。分行行长主持召开每季度的分行消保委员会、每月的客户意见分析会、每周的消保服务全行视频晨会，统筹协调分行消保机制建设，督导各项工作有效落地执行。每家网点设立行长接待日制度，设置消保调解接待室。贯彻“消保服务执行落实”，打消消保“最后一公里”，不断将行之有效的消保措施推广、落实到基层网点。例如，在客户办理业务区域隔离出相对独立的空间，确保客户的个人信息安全。交通银行青岛分行在交行系统内首家创新推出《员工消保执行手册》，将金融消费者的基本权益细化为基层员工消保工作的标准。同时，聚焦人民群众急难愁盼问题，针对客户反映的热点及难点，建立从“异常预警”到“溯源分析”的一体化管理机制，聚焦客户消保服务问题，解决其业务办理过程中的“堵点、难点”，畅通金融业务办理流程。

依托“姣姣说消保”品牌，送金融知识进万家。积极响应监管工作要求，开展3·15消费者权益保护教育宣传活动。分行分管行长



■交通银行青岛分行“蓝气球”敬老角。

带头参加多场现场教育宣传活动，各支行走进社区、厂区、校园、乡村、商圈等地，面向“一老、一少、一新”等重点人群普及金融知识。积极利用线上宣传渠道，以图文、简报、视频等形式，紧扣热点、形式新颖，积极向全社会公众普及金融知识和风险提示，通过丰富多样的活动形式，提升广大人民群众金融风险防范意识和正确使用金融服务意识，保障金融消费者权益。

践行“为民办实事” 当好金融服务“守护者”

“为民办实事”对交通银行青岛分行而言，不仅是发展的一句口号，更是一份承诺。

一直以来，交通银行青岛分行围绕服务“国之大者”，突出打造普惠金融和养老金融等特色，将探索和发展“银发金融”“适老金融”作为积极落实国家重大决策部署的职责和使命，以满足新时代人民群众对美好金融日益增长的需求。

坚持普惠金融，让消费者业务办理更便

利。社保业务服务是交通银行20年来持续耕耘的一大特色。交通银行青岛分行秉持“普惠民生，服务大众”理念，不断推动民生、政务服务进网点，服务新市民。首家承办社保、医保业务，实现将140余项市民常用业务嵌入银行柜面、手机银行、智易通等服务渠道，为广大市民提供全渠道的社保卡申领、参保登记、缴费等功能服务，为创业者提供无纸化核查、审批流程短的线上普惠融资产品。

“没想到银行能这么照顾我们老年人，太方便了！”市民张女士最近在交通银行青岛四方支行办理业务时，体验了优先叫号服务，让她感受到了便利。新设置的无障碍通道，也更方便老年人、残障人士乘坐轮椅出入。据悉，交通银行青岛分行目前已在13家网点建立社银适老服务点。

聚力养老金融，让消费者同享社会发展的幸福。交通银行青岛分行持续推进敬老、尊老举措，服务老年客户。首批设立“社银适老服务示范点”，为到达退休年龄、即将退休但无工作的市民朋友提供“到龄提醒”“退休帮办”等服务，为到网点办理退休业务的客户提供“电子退休证”“荣退仪式”等权益服务。统一制作适老服务的“一套操作手册”，发起适老服务的“一份承诺”，在20余家网点设立“蓝气球”敬老角，坚持在营业网点提供老年客户专属的“绿色通道”敬老窗口，配备爱心座椅、老花镜等助老便民设施。

科技创新赋能 构建金融消保“新生态”

科技创新赋能，让消费者业务办理更快捷。交通银行青岛分行自主创新研发智易通社银发卡一体机，办卡时间由原先的几十分钟缩短到5分钟，该创新获得了“实用新型”国家专利，国家人社部和山东省人社厅曾专程派员来青观摩调研。推动社银发卡一体机网点全覆盖，该行全部网点均可即时办理社保卡发卡业务。实现线上申领社保卡功能，首家上线了二代社保卡批量换卡号三代社保卡的无感升级业务。

下一步，交通银行青岛分行将继续坚定发展信心，强化使命担当，通过多层次、多角度、多方面提升金融服务质量，切实把好事办实，把实事办好，让有温度的金融服务走进群众生活，真正做好辖区客户的金融服务“守护者”。