



金融好故事——慧眼识诈

打击诈骗防风险
金牌守护在身边

“移动互联网”时代，手机银行给大家带来诸多的便利和好处，被称为“贴心的钱财管家”，随着电信诈骗的猖獗，手机银行也成为防范新型诈骗、保障市民财产安全的重要阵地。邮储银行青岛分行积极践行守护市民“钱袋子”的社会责任，辖内各网点不断完善风险防控体系，以专业的技能和对风险的把控力，警银密切联动，再次成功打击了电信诈骗犯罪。

去年，一客户到邮储银行平度市长乐路支行柜台办理手机银行开通业务，柜员王继华、史超根据制度要求查询客户账户交易明细，过程中发现明显异常交易特征，询问客户银行卡用途时，客户回答含糊不清且带有紧张情绪，这引起柜台人员警觉，立即联系当地防诈中心，并拨打110报警。支行工作人员协助公安机关逮捕犯罪嫌疑人，成功拦截犯罪分子开通手机银行。

邮储银行提醒您：

在投资理财时，保持高度警惕，避免上当受骗。



新华社发

1.选择正规投资渠道：应通过正规金融机构和官方平台进行投资理财。对于陌生来电、邮件推销、网络论坛、微信群、QQ群等网络途径诱导的投资行为应保持警惕。

2.谨慎对待高收益承诺：树立科学的投资理财观念，不要被“保本高息”的虚假投资宣传迷惑。正规的投资产品不会承诺保本保收益，任何承诺高额回报的投资项目都应引起警觉。

3.注重提升金融素养和防骗意识：对于要求将投资款转到个人账户或与平台名称不符的对公账户等异常情况的，应坚决拒绝。

4.及时报警：一旦发现自己可能遭遇投资理财诈骗，应立即停止转账，并保留相关证据，及时向警方报案。

观海新闻/青岛早报记者 孙月红

平安银行青岛分行

上市公司走访“全覆盖”
为民营经济注入新动能

“新时代新征程民营经济发展前景广阔、大有可为，广大民营企业和民营企业家大显身手正当其时。”2月17日，民营企业座谈会在北京召开，会议重申了民营经济的战略定位，进一步阐明了弘扬企业家精神、专心致志做强做优做大企业、走高质量发展之路的重要性和必要性，也为金融机构如何精准、高效地服务民营经济指明了方向。

为民营经济发展续航助力

2025年，平安银行青岛分行积极响应时代号召，紧扣政策脉搏，以实际行动践行金融服务实体经济和民营经济的使命担当，将做强上市公司作为支持实体经济、落实区域深耕的一项重要举措，精心圈定50余户上市公司名单，全面开启“全覆盖”营销走访活动，以金融力量为民营经济发展续航助力。

近日，青岛分行行长李伟杰、行长助理丁小博、余长蕾分别带队，密集走访了HL股份、JB科技、DGT、TL微电子等多家上市公司，向企业主要负责人推介了平安银行针对上市公司完善的服务体系、特色的优势业务和综合化的服务方案，涵盖并购贷款、跨境避险、供应链金融、资产池、企康、董监高私行权益、白领贷等一揽子产品；通过走访，加深了双方相互了解，打通了银企合作桥

梁，为后续市场开拓与业务落地打下了坚实基础。

为客户提供综合服务方案

在上市公司“全覆盖”走访过程中，青岛分行领导班子带头行动，专班推进，积极对接青烟威日各地证监局、金融局、上市公司协会等机构，聚焦“10+1”创新型产业体系重点领域，加强关系链接赋能，风险前置精选名单、精准营销，公私联动协同配合，扎实推进客户深耕经营。

针对上市公司多元化的金融需求，分行注重发挥综合金融优势，通过公私融合、综合化经营，为客户提供一揽子综合服务方案；并积极运用科技、产品和场景优势，精准对接相关产业链上下游、生态圈广大客群，倾斜信贷资源，加大资产投放力度，实现了批量获客和业务放量增长。

下一步，平安银行青岛分行将持续发力，进一步发挥综合金融优势，以更加坚定的步伐、更加高效的行动加快上市公司业务拓展进程，切实为当地重点产业发展注入源源不断的金融活水，全力助力当地资本市场实现“提质扩容”，为区域经济社会高质量发展贡献金融力量。

观海新闻/青岛早报记者 周祎

青岛国寿理赔服务再升级

以人为本 打造高效便捷的理赔体验

科技赋能
服务提速增效

在数字化转型的背景下，青岛国寿积极运用科技手段，推动理赔服务的智能化、数字化升级。通过大数据、人工智能、区块链等前沿技术的应用，实现了理赔流程的全面提速。客户可以通过中国人寿APP、微信公众号、官网等多种线上渠道提交理赔申请，系统会自动识别客户信息并快速完成案件分类，大大缩短了理赔处理时间。

此外，青岛国寿还推出了“智能理赔”系统，利用AI技术对客户提交的材料进行自动审核，减少了人工干预的环节，进一步提高了理赔效率。据统计，目前该公司的小额理赔案件平均处理时间已缩短至0.12天，部分案件甚至实现了“秒赔”，极大提升了客户的满意度。

服务创新
升级理赔体验

青岛国寿始终坚持以客户需求为导向，不断创新服务举措，为客户提供有温度的理赔服务体验。

公司推出“重疾一日赔”服务，对于符合条件的重大疾病理赔申请，承诺一个工作日内完成赔付，该公司让客户在



近年来，随着保险行业的快速发展和消费者需求的不断提升，理赔服务作为保险保障的核心环节，日益成为客户关注的焦点。中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司（简称“青岛国寿”）始终秉持“以客户为中心”的服务理念，持续优化理赔流程，提升服务效率，致力于为客户提供更加高效、便捷、温暖的理赔体验。近日，青岛国寿推出多项理赔服务升级举措，进一步提高“金融为民”服务温度。

急需用钱时能够及时获得理赔款。2024年，共处理“重疾一日赔”案件1668件，赔付金额8250.34万元，“重疾一日赔”占比率达92.36%，为众多患病客户解了燃眉之急。

针对老年客户群体，青岛国寿推出“理赔管家”服务，由专业人员提供一对一上门服务，协助老年客户完成理赔申请。同时，公司还实行“理赔预付”服务，可为特定人群、突发事件和住院期间等客户群体提供理赔预付，彰显保险的人文关怀。

专业服务
赢得客户信赖

青岛国寿始终将专业服务作为立身之本，致力于为客户提供优质高效的理赔服务。公司建立了完善的理赔培训体系，定期开展专业技能培训，提升

理赔人员的专业素养和服务水平。公司还设立了理赔服务监督机制，通过客户回访、满意度调查等方式，持续改进理赔服务质量。

同时，青岛国寿始终以客户为中心，推出以“直付理赔更便捷”为理念的“理赔直付”服务，把理赔过程由传统的客户申请变为公司主动服务。通过理赔流程前置，加快了对客户的服务响应，简化了理赔手续，从根本上解决了“理赔难”的问题。

践行责任
彰显企业担当

作为一家具有高度社会责任感的企业，青岛国寿始终将服务民生、回馈社会作为企业使命。在理赔服务方面，公司不仅关注客户的个人需求，还积极参与社会公益事业，为弱势群体提供保

险保障。

青岛国寿定期开展保险知识普及活动，走进社区、企业、学校，向公众普及保险知识，提升风险防范意识。同时，公司还积极参与社会公益活动，参与扶贫、乡村振兴、计生等保险保障，用实际行动回馈社会。

2024年，公司累计赔付金额超过3.84亿元，为12.03万客户提供了及时有效的风险保障。在重大自然灾害和公共卫生事件面前，公司总是第一时间启动应急响应机制，开通绿色理赔通道，简化理赔手续，确保赔款及时到位，为维护社会稳定和保障民生福祉贡献力量。

展望未来，青岛国寿将继续以客户需求为导向，不断创新理赔服务模式，提升服务品质。公司计划进一步加大科技投入，推动理赔服务的智能化、数字化转型，为客户提供更加便捷、高效的服务体验。同时，公司还将加强与医疗机构、第三方服务平台的合作，构建更加完善的理赔服务生态圈，为客户提供全方位的保险保障。

总之，青岛国寿将继续践行“以客户为中心”的服务理念，不断提升服务水平和客户满意度，为保险行业的高质量发展树立标杆。通过持续创新和优化服务流程，为客户带来更加温暖、贴心的理赔服务体验，让保险真正成为人们生活中的“守护者”。

观海新闻/青岛早报记者 孙月红